



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACION

TITULO:

“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION Y GESTION
DE CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR TRANSPORTE
DE PASAJEROS – RUBRO AUTO COLECTIVOS DE LA
PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2016”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA:

INGRID YAJAIRA SANCHEZ AGURTO

ASESOR:

MGTR: CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERU

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACION

TITULO:

“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACION Y GESTION
DE CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR TRANSPORTE
DE PASAJEROS – RUBRO AUTO COLECTIVOS DE LA
PROVINCIA DE SULLANA, AÑO 2016”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA:

INGRID YAJAIRA SANCHEZ AGURTO

ASESOR:

MGTR: CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERU

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

DEDICATORIA

A Dios y a mi padre, que desde el cielo son mi guía de cada paso que doy por darme el don de la vida, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad por darme una vida llena de aprendizaje, experiencia, felicidad y por guiarme en mi formación profesional.

Esta tesis es el comienzo de una vida llena de logros, para la bebe más hermosa la cual reflejas ternura, amor puro y sincero. Sé que estas muy pequeñas, pero este trabajo va dedicado para mi amor que es mi hija Isis la que me llena de alegría cada despertar , sé que fuiste el impulso para seguir y demostrarle al mundo que no hay obstáculos para triunfar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por hacer de mí una mujer fuerte que no se venció ante los obstáculos que se presentaban durante mi formación profesional, agradezco a mi esposo Kenlly Yampierre Palacios Villalta por estar ahí siempre en los momentos de dificultades por sus palabras de aliento ante cada derrota dándome impulso a seguir luchando y por darme el amor más sincero.

A mi familia y amigos, que siempre estuvieron ahí apoyándonos.

Agradezco a mi asesor Carlos David Ramos Rosas por instruirnos y brindándonos sus enseñanzas, aprendizajes y por la confianza que deposito en todos nosotros durante nuestra carrera profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016; tuvo como objetivo general determinar las principales características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, se escogió una muestra de 20 MYPE de transporte pasajeros - rubro auto colectivo de la provincia de Sullana, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la capacitación. Se determinó que el 75% responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro, por otro lado el 85% responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa. respecto a la gestión de calidad el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, por otro lado en un 100% responde que cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE atrae mayor cantidad de clientes llegándose a las siguientes conclusiones: La capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los clientes

Palabras clave: capacitación, gestión de calidad, caracterización.

ABSTRACT

The present research titled Characterization of the training and quality management of the mype of the collective passenger transport sector of the province of Sullana, year 2016 had as general objective to determine the main characteristics of training and quality management of MSE This is a descriptive, quantitative level, a sample of 20 MYPE of passenger transport - collective sector of the province of Sullana was chosen, to whom it was applied A questionnaire of 23 questions and the following results were obtained: regarding the training. It was determined that 75% respond that the training if considered as an investment in the future, on the other hand 85% respond that the training if it is a tool to improve the profitability of your company. Regarding quality management, 85% represent a good quality management system if it generates advantages over competition. On the other hand, 100% respond that they believe that the quality management provided by their MSE attracts more customers arriving To the following conclusions: Training is a tool that helps improve the profitability of micro and small enterprises, improving workers' work capacities and that quality management is a tool that generates competitive advantages by improving the quality of the service they offer The micro and small companies managing to satisfy the need of the customers

Key words: training, quality management, characterization.

INDICE

JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE CUADROS	xv
I.INTRODUCCION	1
II.REVISION DE LA LITERATURA	11
2.1. Antecedentes	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	14
2.1.3. Antecedentes Regionales	22
2.1.4. Antecedentes Locales	27
2.2. Bases Teóricas	32
2.2.1. Rubro transporte de pasajeros auto colectivo.....	32
2.2.1.1. Importancia del Transporte Colectivo	33
2.2.1.2. Rutas de las MYPES de Transporte Colectivo	34
2.2.1.3. Las MYPES de transporte colectivo y el medio ambiente	36
2.2.2. Micro y Pequeña Empresa	37
2.2.2.1. Importancia de las MYPES	38
2.2.3.	

	Capacitación.....	
	38	
2.2.4.	Tipos De	
	Capacitación.....	43
2.2.4.1	Temas en los que son capacitados los conductores.....	45
2.2.5.	Gestión de calidad.....	
	47
2.2.6.	ISO 9000 para pequeñas y medianas	
	empresas.....	50
III.	METODOLOGÍA.....	52
3.1.	Tipo de	
	investigación.....	
	..	52
3.2.	Nivel de investigación.....	52
3.3.	Diseño de la investigación.....	53
3.3.1.	No	
	experimental.....	
	53
3.3.2.		
	Descriptivo.....	
	54
3.4.	Universo y muestra.....	54
3.4.1.	Universo.....	
	54
3.4.2.		
	Muestra.....	
	55
3.5.	Definición y Operacionalización De Variables.....	566
3.6.	Técnicas e instrumentos.....	588
3.6.1.	Técnicas.....	
	588
3.6.2.	Instrumentos.....	58
3.7.	Plan de análisis.....	60

3.8.	Matriz de consistencia (cuadro 04)	61
3.9.	Principios éticos	622
IV.	RESULTADOS	633
4.1.	Respecto a la capacitación (objetivo específico 1)	633
4.2.	Identificar los temas de capacitación de los conductores de las MYPES.....	72
4.3.	Describir las principales características de gestión de calidad.....	76
V.	Análisis de resultados	866
5.1.	Detallar las principales características de la capacitación de las MYPE	866
5.2.	Identificar los temas de capacitaciones de las MYPE	888
5.3.	Describir las principales características de gestión de calidad de las MYPE	899
VI.	CONCLUSIONES	922
6.1.	Respecto a la Características de la Capacitación (objetivo específico 1)	922
6.2.	Respecto a los temas de capacitación (objetivo específico 2)	922
6.3.	Respecto a la gestión de Calidad (objetivo específico 3)	922
VII.	Referencias Bibliográficas	933
ANEXO N°01	Cuestionario	1011
Anexo n° 2	Presupuesto	1066
Anexo N° 3	Cronograma d actividades	107
Anexo N° 4	Constancia	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico pastel considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa.....	633
Figura 2	Gráfico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa con qué frecuencia se capacitan en los dos últimos años..	644

Figura 3 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa las practica de su personal aprendido en los curso de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización.....	65
Figura 4 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la capacitación del personal de recursos humanos se alinean con las necesidades de la empresa.....	66
Figura 5 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa considera la capacitación como una inversión a futuro.....	67
Figura 6 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la capacitación como una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa.....	68
Figura 7 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa consideran la capacitación como una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa.....	69
Figura 8 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa cuantas veces al año se capacita a los conductores de las unidades móviles.....	70
Figura 9 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.....	71
Figura 10 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa las áreas que necesitan capacitación.....	72
Figura 11 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa los temas de capacitación que es utilizada para la retroalimentación de sus trabajadores.....	73
Figura 12 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores.....	74
Figura 13 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permitiendo realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias.....	75
Figura 14 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia.....	76

Figura 15 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa si la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes.....	77
Figura 16 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la si la gestión de calidad ha mejorado en los últimos años.....	78
Figura 17 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa	79
Figura 18 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE.....	80
Figura 19 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa si las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa.....	81
Figura 20 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa si un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes.....	82
Figura 21 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa si un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes.....	83
Figura 22 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las micro y pequeña empresa representa si la MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad.....	84
Figura 23 Grafico pastel aplicado a los gerentes de las Micro y pequeña empresa representa si la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa.	63
Tabla 2 Con que frecuencia se capacita al personal de la gerencia en los dos últimos años.....	64
Tabla 3 ¿Pone en práctica su personal lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización?.....	65
Tabla 4 ¿La capacitación del personal de recursos humanos se alinea con las necesidades de la empresa?.....	66
Tabla 5 ¿Considera la capacitación como una inversión a futuro?.....	67
Tabla 6 ¿Considera la capacitación como una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa?.....	68
Tabla 7 ¿Considera la capacitación como una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa?.....	69
Tabla 8 ¿Cuántas veces al año se capacita a los conductores de las unidades móviles?.....	70
Tabla 9 ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?.	71
Tabla 10 ¿En qué área se necesita capacitación?.....	72
Tabla 11 ¿Qué tipos de capacitación es utilizada en la Micro y pequeña empresa para la retroalimentación de sus trabajadores?.....	73
Tabla 12 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?.....	74
Tabla 13 ¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?.....	75

Tabla 14 ¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia?.....	76
Tabla 15 ¿Usted, cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes?.....	77
Tabla 16 ¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?.....	78
Tabla 17 ¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?.....	79
Tabla 18 ¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?.....	80
Tabla 19 ¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?.....	81
Tabla 20 ¿Considera Usted, que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?.....	82
Tabla 21 ¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?.....	83
Tabla 22 ¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?.....	84
Tabla 23 ¿Usted, cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?.....	85

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 01: Rutas empresas de transporte de rubro de pasajeros auto colectivos de Sullana 2016	35
Cuadro 02: Definición y Operacionalización De Variables.....	56
Cuadro 03: Definición y Operacionalización De Variables.....	57
Cuadro 04 Matriz de consistencia.....	61

I. INTRODUCCION

El Presente estudio titulado: Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPES del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016; realizado para optar el Título de Licenciado en Administración. La cual se rige al nuevo reglamento del Departamento de Metodología de Investigación por lo que se llevó a cabo la aplicación de la metodología científica para su desarrollo y lograr los objetivos propuestos y obtener los resultados que darán posible solución a la problemática, analizar e interpretar de los datos obtenidos, proponiendo las conclusiones, basadas en los resultados, referencias bibliografías y teorías.

Actualmente las MYPE es el sector de mayor importancia en el sistema económico de los países en desarrollo, la creación de las Micro y pequeñas empresas trajo consigo el nacimiento de nuevos puestos de trabajo mejorando la calidad de vida de muchas personas aportando en la disminución de la pobreza extrema del país, ya que se ubican en los diferentes sectores socioeconómicos brindando productos y servicios necesarios para la sociedad, las Micro y pequeñas empresas se adaptan a los cambios de una manera rápida lo que le permite competir en diferentes tipos de mercados, convirtiéndola hoy en día la columna vertebral de la estructura económica de nuestro país

MINTRA (2006) Las microempresas han adquirido con el pasar del tiempo mayor trascendencia, por el hecho de que tales entidades son capaces de producir puestos de

empleo con menores exigencias de capital, demostrando el potencial innovador para enfrentar la flexibilidad productiva (...) en casi todos los países, la generación de puestos de trabajo se ha venido reduciendo de tal forma, que el gobierno, y el sector privado (grandes y medianas empresas) no han podido absorber a la población en edad de trabajar (p.11)

Así mismo Mendivil (citado por Rengifo, 2011) nos dice que las MYPE surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de varios puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas son guiadas por la necesidad ya que buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos o poder subsistir, y para ello, recurren a diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios fuentes de trabajos basándose en sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares.

Según el MINTRA, (2003) La micro y la pequeña empresa es la unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, extracción, producción, comercialización de bienes y servicios. Así pueden ser consideradas MYPE: las sociedades anónimas cerradas, o la empresa de responsabilidad limitada, o personas naturales con negocio

En el Perú, ocho de cada diez personas con empleo trabajan en una micro y pequeña empresa (MYPE) y nueve de cada diez compañías son MYPE, lo que las sitúa como un mercado relevante para la economía, políticos y privados (...) Por el lado de los privados, desde hace diez años, un conjunto de actividades económicas han orientado su oferta de productos y servicios a las MYPE y los resultados han sido más que alentadores (Castillo, 2016)

También cabe mencionar que una empresa que desee ser reconocida como socialmente responsable debe introducir cambios en sus procesos y prácticas para mejorar sus impactos económicos, sociales y ambientales, construyendo un sistema de gestión para asegurar la permanencia de los cambios inducidos por la RSE. Las PYMES que cuentan con un sistema de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional, pueden fácilmente integrar el sistema de gestión de la RSE en su organización, puesto que todas ellas desarrollan el ciclo de mejora continua. Altamirano (2011)

Las MYPE tienen un régimen legal con diversos beneficios laborales, financieros, tributarios, entre otros. Cabe entonces preguntarnos si estos beneficios otorgados a las MYPE tienen un efecto práctico, y si han logrado un mayor índice de formalización y sostenibilidad (...) Uno de los beneficios otorgados a las MYPE, es que pueden estar constituidas por personas naturales o por personas jurídicas, y en este último caso, pueden adoptar cualquier forma de organización empresarial que prefieran, según convenga a sus intereses. Sandoval, Posso, & Quispe, (2012)

Las PYME, como cualquier otra empresa, demandan mano de obra y tienen trabajadores bajo diversas formas de contratación, sin embargo, en otros aspectos tienen rasgos propios que las diferencian de las empresas de mayor tamaño. Una de las características principales es que en la microempresa existe un importante aporte de mano de obra no remunerada, mayormente familiar (TFNR = trabajadores familiares no remunerados), que contribuye con la fuerza de trabajo pero no es retribuida con algún tipo de remuneración monetaria. Existen PYMES que tienen TFNR y trabajadores asalariados; en otras, aparte del empleador, la fuerza de trabajo está únicamente constituida por TFNR, quienes han sido considerados dentro del empleo demandado por las PYMES, teniendo en cuenta que muchas veces su participación posibilita la creación y continuidad de las actividades económicas de estas unidades de producción.

El ciclo de vida de las empresas se logra mediante etapas según Ichak Adizes (citado por Leiva 2006) propone un modelo de ciclo de vida organizacional compuesto de nueve etapas divididas en tres fases generales, empresas en crecimiento, empresas que nacen por segunda vez y maduran así como empresas que envejecen. Asimismo define que las empresas atraviesan durante cada una de esas etapas problemas normales y anormales, los cuales son la clave para la transición entre etapas y la supervivencia de la firma.

El uso de la tecnología también es importante dentro del desarrollo de la MYPES, pues mejoran la capacidad en la prestación de productos y servicios de la organización según Pérez (citado por Villaran 2007) Los nuevos conceptos,

principios y teorías que este nuevo paradigma técnico económico implica son los siguientes: uso intensivo de la información con base en la microelectrónica (TIC, Tecnología de la Información y las Comunicaciones), integración descentralizada de estructuras en red, el conocimiento como capital y como base del valor añadido intangible, predominancia de la heterogeneidad - diversidad, adaptabilidad, creciente segmentación de mercados y proliferación de nichos, economías de cobertura y especialización combinadas con escala, interacción entre lo global y lo local, cooperación empresarial hacia adentro y hacia fuera, contacto y acción instantánea dentro de la comunicación global también instantánea

La capacitación Según Martines & Martines, (2009) nos dice que la capacitación continua es un proceso permanente de adaptación de los trabajadores a través de cursos cortos a los cambios de tecnológicos, organizacionales y de empleo que enfrentan durante su vida laboral. Se imparte dentro de las empresas o en centros de capacitación especializados. La capacitación continua es de incumbencia de las empresas o de los propios trabajadores, y la financian los propios interesados, a menudo con apoyo del Estado.

Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos (Vizacarra, 2009)

Según Pereyra, (2014) Dice que la Capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Gesswein & Vergara, (2004) dice que las empresas pueden capacitar, con cargo a la Franquicia tributaria, las siguientes personas: Los trabajadores de la empresa con contrato de trabajo, Los potenciales trabajadores de la empresa, a través de la modalidad de “Contrato de capacitación o Pre contrato”, mediante el cual la empresa puede financiar la capacitación de una persona. Este contrato no podrá exceder en total los dos meses y no podrá celebrarse entre las mismas partes más de una vez dentro del mismo año calendario, Los ex trabajadores, a través de la modalidad del “Post contrato de capacitación”, cuyas acciones no podrán exceder los cinco meses desde el término de la vigencia de la respectiva relación laboral, y a condición que la remuneración del ex trabajador beneficiado no exceda del equivalente a 25 UTM. (p.5)

El sistema de gestión de la calidad en una MYPE busca que ésta opere en forma sistemática, ordenada y transparente, tanto en sus procesos operativos como en los de

diseño y desarrollo. Y que además establezca y aplique herramientas de calidad que le permitan mejorar continuamente su desempeño, teniendo como información de entrada las necesidades de los clientes. Zuta & Wiese, (2009) (p.33)

Las micro y pequeñas empresas del sector transporte de pasajeros son un elemento de crucial importancia para el crecimiento económico de la provincia de Sullana, ya que este tiene como misión el traslado de productos, personas y todo aquello que una sociedad requiere para vivir. El sector transporte de pasajeros es importante en la vida cotidiana de la sociedad ya que permite la movilización de las personas a sus centros de labores, mercados y diferentes destinos generando intercambio de todo tipo, este tipo de Micro y Pequeñas empresas permiten la creación de puestos de trabajo lo que proporciona el sustento diario de muchas familias, en la provincia de Sullana existen diversas empresas del rubro auto colectivo que permiten la movilización a diferentes puntos de la ciudad a un costo económico y al alcance de la población logrando que el traslado de las personas sea accesible y a bajo costo. El transporte es colectivo cuando tiene capacidad para transportar un número elevado de pasajeros, aunque sea gestionado de modo privado, como ocurre con los servicios de autobús de empresa o los escolares. (Asociacion A Pie, s.f.)

Dentro de las facultades normativas y de gestión municipal, se encuentra la tarea de aprobar y ejecutar un Plan de Regulador de Rutas. Sin embargo en la municipalidad provincial de Sullana según el subgerente de transporte el Señor Sabino Saavedra Távara no existe un plan regulador de rutas de transporte que permita racionalizar la oferta de transporte urbano que se encuentra en el área de la provincia incluyendo los

diversos centros poblados periféricos. Esto afecta y genera desorden vehicular ya que no existe una orden que restrinja ninguna tipología vehicular que se adecue a la infraestructura urbana y red vial existente, lo que no garantiza la sostenibilidad operativa, económica, financiera y socio ambiental, en el marco de un sistema de transporte masivo urbano integrado, eficiente y eficaz, que contribuya a la mejora de calidad de la vida del ciudadano. Las MYPES de transporte de pasajeros rubro auto colectivo tienen diversas rutas dentro de la provincia las que unen diversos puntos de la ciudad y los distritos de la provincia de Sullana, para ello tienen dentro de sus normativas el uso de vehículos de tipo: Sedan, Station Wagon, que son de 4 pasajeros y minivan de 7 pasajeros.

Según Arbulú, (2007) La capacitación y la gestión de calidad son elementos claves en el crecimiento de toda Micro y Pequeñas Empresa ya que cumplen un rol importante en la estructura de gestión y competencias la capacitación da los conocimientos, y hace crecer las habilidades y actitudes que requiere cada miembro de una organización para alcanzar una óptima labor. En capacitación se idean los programas que ayudan transmitir la información creando nuevos conocimientos que ayudan a mejorar y optimizar los procesos de cada organización. La capacitación ayuda a crear una buena gestión de calidad ya que una buena capacitación logra que los trabajadores obtengan más conocimientos sobre la labor que realizan dentro de la organización para cumplir con las exigencias de los consumidores especialmente por el rol que tiene la calidad para atraer a los potenciales clientes, las organizaciones deben saber que la gestión de calidad constituye un buena ventaja competitiva.

La capacitación y la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector transporte colectivo de la ciudad de Sullana son fundamentales que los choferes de las unidades móviles que brindan este servicio público de pasajeros, tienen en su la responsabilidad de cuidar la integridad física de los pasajeros durante el trayecto a su destino. Es por ello que los integrantes de las micro y pequeñas empresas deben ser capacitados constantemente en seguridad vial, atención al cliente, conocimiento de las normas de tránsito, y todo lo que tenga que ver con la seguridad del transporte colectivo de pasajeros, sin embargo la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas de este sector es ineficiente corriendo muchos riesgos atentando contra el bienestar físico y vial de la comunidad.

La gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector de transporte colectivo del distrito de Sullana dejan mucho que desear ya que la seguridad vial y el servicio que brindan estas empresas se da de forma desorganizada, compitiendo entre los mismos miembros de las empresas sin respetar las normas de tránsito causando desorden y bullicios en las calles corriendo riesgos de accidentes. La capacitación es otro criterio que los empresarios del sector transporte de pasajeros rubro auto colectivos pasa por alto sin darle el valor que merece que cada uno de los choferes se capacite constantemente en temas importantes tales como las normas de tránsito, seguridad vial, lo que nos lleva a plantear la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016? Para resolver esta interrogante se plantearon el siguientes objetivos general Determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de

las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. Tomando como objetivos específicos: Detallar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016, Identificar en que temas son capacitados los conductores de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016, Describir las principales características de gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La presente investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y se justifica por su importancia ya que permite conocer a nivel descriptivo sobre las características de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016, Así mismo, es importante porque el estudio nos ayuda a tener ideas mucho más acertadas de cómo opera la gestión de calidad y la capacitación en el sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana en el accionar de las MYPE, Por otro lado, el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios de la provincia de Sullana y otros ámbitos geográficos conexas. El proyecto de investigación con el uso de las teorías y los conceptos básicos ayudara tener un conocimiento más amplio de las variables en estudio donde los futuros investigadores les permitirán comparar cada una de las teorías donde puedan conocer la realidad de las Micro y pequeñas empresas de la localidad del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana.

II. REVISION DE LA LITERATURA

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes Internacionales:

Hidalgo & Ponce, (2011) en su Tesina presentada como requisito para optar al Grado de Licenciado en Administración. denominada Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE tuvo como objetivo general la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño. El desarrollo de la tesina contempla el marco de referencia del estudio donde se exponen los conceptos claves de la investigación. Luego se dan a conocer los materiales y metodologías de análisis que sirven de herramienta para llevar a cabo el estudio. Finalmente se exponen y discuten los resultados obtenidos de la investigación, con lo cual se responde a la problemática y preguntas planteadas anteriormente. La hipótesis principal de este trabajo son los beneficios que brinda el SENCE, por medio de sus programas de capacitación enfocada a trabajadores y microempresarios, tienen un impacto positivo tanto en la empleabilidad de estos trabajadores como en los niveles de productividad y competitividad de las MYPES. La investigación tiene características descriptivas, ya que se describe el caso particular de los programas de la beca MYPE enfocada a las/os

trabajadores y la línea especial MYPE a microempresarios que implemente el SENCE en la provincia de Valdivia, contribuyendo así con una carencia manifestada por las autoridades de este organismo.

Gatti, (2009) en su Tesis Mastral en el marco de la Maestría en Calidad Industrial que lleva como título La Importancia De La Calidad Y Su Relación En El Desempeño De Las Pymes Industriales De La Argentina que tuvo como objetivo general caracterizar al sector industrial argentino y luego analizar críticamente las estrategias que toman en cuanto a la gestión de la calidad y sus resultados de desempeño competitivo. En este contexto, la hipótesis que se busca contrastar es la siguiente: Dentro de la heterogeneidad propia del sector industrial argentino, las empresas que adoptan normas de Calidad con certificaciones tienen una correlación positiva con las que presentan mejor desempeño en sus negocios Para el presente estudio se consideró que la estrategia general, no experimental, que permitía contrastar más claramente las hipótesis de la investigación con información sobre las características de la población, era la metodología de la encuesta. En efecto, se consideró este diseño de inquisición de datos por ser una de las formas más utilizadas para indagar sobre las características principales de un segmento poblacional y que era el ideal para

conocer las opiniones, experiencias y expectativas de los grupos poblacionales. Llegando a la conclusión que ya estudiado lo que sucede con las características estructurales de las firmas de la muestra, podemos afirmar que dichas características influyen positivamente en las empresas que aplican o adoptan estrategias de Calidad certificables para gestionar sus negocios.

Bracho, (2007) en su Tesis presentada como requisito para optar al Grado de Magíster en Gerencia Empresarial titulada Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Azucarero Del Occidente De Venezuela que tuvo como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000. El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. El Universo de la investigación estuvo conformado por las empresas azucareras de Venezuela, la Población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000. La muestra la conformó las empresas privadas manufactureras de azúcar ubicadas en el occidente venezolano: Central Venezuela y Central Azucarero del Táchira; y se seleccionó como unidades informantes al personal supervisorio gerencial de ambos centrales azucareros. Para la recolección de data se empleó un

cuestionario integrado por 88 ítems cerrados con una escala de selección simple compuesta por cinco alternativas de respuesta que sirvieron para describir la gestión de la calidad de estas empresas en cada uno de los principios mencionados. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,948. La estadística utilizada para el análisis de los datos fue de tipo descriptiva a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. La conclusión obtenida fue que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.

II.1.2. Antecedentes Nacionales:

Rubio, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización Del Financiamiento Y La Gestión De Calidad En Las Mype's Del Sector - Comercio Rubro - Venta De Productos Agropecuarios, Equipos E Insumos Del Distrito De Chimbote, Año 2011 que tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de

Chimbote, año 2011, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño o experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 09 microempresas, representando el 50% de la población conformada por 18 Mype's, a las cuales se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la Gestión de Calidad, el 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas y el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. Y llegando a la conclusión que sus representantes legales son hombres, adultos jóvenes y estas microempresas tienen más de 5 años en el rubro, recurren al financiamiento formal, solicitaron un financiamiento en el periodo de estudio, y todos los que lo solicitaron fueron atendidos por la entidades financieras, además afirman haber pagado una tasa de interés de 15% en promedio, y más de la mitad de estas microempresas destino el financiamiento principalmente para capital de trabajo, además aplican diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, aplican los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad.

Sanchez, (2014) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión De Calidad,

Proceso De Selección E Influencia En La Rentabilidad De Las Mypes Rubro Restaurantes- Provincia De Trujillo Año 2013 tuvo como objetivo general determinar y dar a conocer las principales características de las Mypes Rubro Restaurantes en la provincia de Trujillo en el año 2013. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 10 empresas. En estas empresas se aplicaron encuestas tanto a los gerentes o administradores así como al personal en general terminando con una encuesta de satisfacción a los consumidores finales. Hemos tenido como resultado final que en más del 70% de las Mypes no se tienen en cuenta criterios básicos de gestión de calidad del negocio empezando por una adecuada selección de personal omitiendo los fundamentos básicos para escoger profesionales con un determinado perfil además se detectaron carencias a en la manipulación de alimentos, limpieza, atención al cliente. No se mide el desempeño de los trabajadores en función a resultados ni se les plantea objetivos claros. Como resultado final tenemos 40% de clientes (31% que piensan que es mejorable el negocio y 9% que dio como evaluación final malo) que no están satisfechos del todo y por consiguiente se tiene un riesgo de fuga bastante importante que afectaría directamente sobre nuestros indicadores de rentabilidad.

Higinio, (2016) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización De La

Gestión De Calidad Bajo El Modelo De Liderazgo Contingencial De Fred Fiedler En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del sector Servicio - Rubro Transporte Regional Vía Terrestre De Pasajeros En El Distrito De Huaraz, 2014. La cual tuvo como objetivo general, describir y determinar las principales características del Liderazgo Contingencial en las micro y pequeñas empresas del sector transporte regional vía terrestre de pasajeros, del distrito de Huaraz, 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 12 gerentes de las MYPE del distrito de Huaraz a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados, el 66,67% manifestó no tener un alto grado de confianza con sus colaboradores, el 33% afirmó no dar reconocimiento a los logros, y el 58,33% manifestó no tener credibilidad en las decisiones en consenso, el 83,33% mencionó no dar respuesta al buen desempeño. Finalmente se concluye: La mayoría de los gerentes encuestados aplican deficientemente el liderazgo contingencial por falta de conocimiento en la manera correcta de dirigir y sin interés en el uso de métodos y entrenamientos respecto a la dirección del

personal para una adecuada realización de las diversas actividades laborales.

Rueda, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las Mypes Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014 tuvo como objetivo general determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPES sector transporte terrestre en la ruta Tacna – Toquepala- Tacna, año 2014. La investigación realizada fue cuantitativa descriptiva, para el recojo de información necesaria se escogió una muestra de 02 Mypes que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplico dos cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. Mypes en promedio tienen 25 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción

secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas empresas. Finalmente, se presentan en las conclusiones que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en laMypes.

Narro, (2011) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas sector industrial rubro compras - venta de café del distrito del Cercado de la provincia de Satipo de la región Junín, período 2009 - 2010 tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector industrial - rubro compra-venta de café del distrito del Cercado, provincia de Satipo de la región Junin, periodo 2009-2010. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 60% de los microempresarios su edad fluctúa entre 45 a 64 años; el 70% manifestaron que son de sexo masculino y el 60%

manifestaron que tienen grado de instrucción universitaria. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que: en el año 2010 y 2011, el 40% y 50% manifestaron que recibieron más de S/.10,000.00 nuevos soles; el 60% solicitaron crédito de la entidad no bancaria; el 80% invirtieron los créditos recibidos en capital de trabajo y el 100% de los encuestados manifestaron que el microcrédito financiero que obtuvieron contribuyó al incremento de la rentabilidad anual de sus empresas. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: El 80% no recibió capacitación previa para la administración del crédito financiero; el 50% tuvieron capacitación en manejo empresarial y el 60% manifestaron que la capacitación si mejoró la competitividad de su empresas. Respecto a la capacitación de las Mypes: Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 30% manifestaron que tienen más de tres años en el rubro empresarial; el 90% poseen de dos a siete trabajadores dentro de su empresas; el 67% tienen más de tres cursos de capacitación; el 60% manifestaron que la capacitación si es relevante para sus empresas y el 60% manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas. Respecto a la rentabilidad: El 70% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años.

Gómez, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013 tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y servicio al cliente en las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas. La investigación es de tipo descriptiva, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal; la población de estudio fueron los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, y la muestra estuvo conformada por 09 restaurantes, con un total de 45 trabajadores; además se consideró los clientes de acuerdo a la población de 89,736 habitantes de la ciudad resultando una muestra de 382 clientes. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación en los restaurantes de la ciudad de Chulucanas, se basan en la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador; los medios utilizados para capacitar al personal, son indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal; las características del servicio al cliente, se basan en la aptitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando todos sus recursos

para lograr la satisfacción del cliente; y que los factores primordiales para el cliente en cuanto al servicio al cliente, se basan en el producto mismo, por su sazón de las comidas y por la presentación de los platos, el valor agregado es la disposición de los mozos, por tratar de brindar un buen servicio.

II.1.3. Antecedentes Regionales:

Martinez, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mype Del Sector Comunicaciones Rubro Transporte De Pasajeros De La Ciudad Piura, Año 2013 tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013, La investigación es de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPE servicio rubro transportes de pasajeros (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la Formalización MYPE de servicio rubro transporte de pasajeros, se pudo conocer que el 64% de los empresarios conocen de la facilidades que existen para

formalizarse, y 60% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 75% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 75% por parte de los empresarios es muy loable para éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes muy poco les interesa las capacitaciones y de dar un buen servicio al cliente. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización.

Cango, (2013) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Capacitación y rentabilidad en las mypes rubro transportes ruta Piura - Ayabaca - Piura año 2012 tuvo como objetivo determinar la capacitación y la rentabilidad si influye en las MYPES rubro transportes ruta Piura -Ayabaca- Piura año 2012, la investigación fue cualitativa-descriptiva, método no experimental, para el recojo de la información se escogió a dos MYPES de una población de treinta trabajadores a quienes se les aplico un cuestionario de dieciséis preguntas cerradas ,aplicando la técnica de la entrevista donde se obtuvo información de manera verbal por parte de los trabajadores de las MYPES rubro transportes, mediante la

observación se pudo indagar la realidad en la cual los trabajadores se desempeñan en las actividades diarias, es necesario para un mejor crecimiento, ya que a través de la adquisición de conocimiento demuestran a la empresa su progreso, sobre todo si dicho estudio resulto posible, a las hipótesis planteadas que fueron aceptadas, en el cual nos permitieron tabular y así poder contrastarlas mediante dichas hipótesis llegando a las conclusiones finales donde fueron optimistas para las dos MYPES rubro transportes de pasajeros.

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

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

Rivera, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Influencia de la capacitación en la rentabilidad de las mypes rubro transporte terrestre ruta Piura - Ayabaca en la ciudad de Piura, en el año 2012 la cual tuvo como objetivo general determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPE rubro Transporte Terrestre ruta Piura – Ayabaca - Piura, año 2012. La investigación realizada fue cuantitativa descriptiva, para el recojo de información necesaria se escogió una muestra de 2 MYPE que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. MYPES en promedio tienen 28 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años,

predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas MYPES. Finalmente, se presentan en las conclusiones que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPE.

Guzman, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías (ciudad Piura) año 2013 tuvo como objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. La investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías. Se encontró que el 65% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse y el 71% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. Según los resultados los empresarios del rubro librerías muy poco les interesa las

capacitaciones y dar un buen servicio al cliente, además no utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos de gestión de calidad. Una de las principales razones por las que la MYPE no se formaliza es por procedimientos largos y complicados, generándoles altos costos por el tiempo que tienen que invertir para la formalización

II.1.4. Antecedentes Locales:

Vilchez, (2013) en su tesis tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012 La cual tuvo como objetivo general, conocer y analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, en la que se estableció una metodología cuantitativa descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. En el que se obtuvo los siguientes resultados: el 80%, los precios de los productos que ofrecen son cómodos y un 20% no son precios adecuados para sus clientes. También el 73% de los encuestados manifestaron que las MYPES bajo estudio ofrecen ofertas y

promociones adecuadas y un 27% de los encuestados señalan que no los ofrecen. En la rentabilidad, 53 % de los negocios de ropa no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 47% de los encuestados señala que sus ratios de liquides son buenos. Y el 67% de los encuestados señalan tener conocimiento y llevar una adecuada gestión financiera que les brinda una adecuada rentabilidad, y un 33 % cree no realizar de manera óptima sus operaciones financieras y por lo tanto no obtiene una buena rentabilidad

Rondoy, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014 tuvo como objetivo general, analizar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana (Piura) del año 2014, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 20 MYPES que represento la totalidad de la población , en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 20 preguntas y para vali-dar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomen-daciones. Para perfil del propietario, el 30% son emprendedores jóvenes con

una edad de 25 – 35 años y la mayoría son del sexo femenino con un 60%. Con respecto a las MYPES, solo el 15 % son informales ya que aún no cuentan con todos los documentos. Con respecto a la gestión de calidad el 65% desconoce sobre el tema lo que lleva a que el 85 % no estén comprometidos con los objetivos. Y en la rentabilidad, el 55 % no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 45% de los encuestados señala que sus ratios de liquides son buenos.

Cisneros, (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración la cual lleva por título: Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPE exportadoras rubro banano orgánico del distrito de Querecotillo - Sullana, 2014 tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPE exportadoras del rubro Banano orgánico del distrito de Querecotillo – Sullana, 2014. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La población está conformada por las 03 MYPE así por la variable capacitación la muestra está constituida por 135 trabajadores y por la variable rentabilidad está representada por los 03 representantes de la MYPE, la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación se tiene que

la actividad más representativa es la producción, reciben capacitaciones de forma anual, por medio de charlas y capacitaciones in situ, con un desempeño bueno, y un manejo de recursos adecuado, se controla los inventarios y que trata de cumplir con el nivel de ventas, aprovechando el crecimiento de la de-manda. En cuanto a la rentabilidad; conocen sobre indicadores de rentabilidad, las ventas han aumentado en el último año; usan los registros contables para medir su utilidad; el negocio es rentable en un; si miden el desempeño de los empleados.

Chamba, (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2013 tuvo como objetivo determinar las características del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro restaurantes, ciudad Sullana, año 2013. Es una investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo; diseño no experimental; para lo cual se escogió a 15 MYPE de la ciudad de Sullana, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas a los dueños o encargados de las MYPE y un cuestionario de 6 preguntas a los trabajadores de las MYPE, contando para la realización del mismo con un total de 45 personas, se utilizó la técnica de la encuesta. Entre los resultados más relevantes tenemos: Respecto al tiempo de funcionamiento

de las MYPE que el 40%, cuenta con más de 4 años de funcionamiento, mientras que el 60% de 1 a 4 años de funcionamiento, por otro lado se obtuvo que el 80% de los empresarios encuesta-dos solicitaron financiamiento y el 66.67 % obtuvo la cantidad solicitada, también se observó que el 73.33 % recibieron crédito del sistema bancario; han mejorado la rentabilidad de su empresa con el financiamiento y capacitación. El 100 % indica que el desempeño de los trabajadores es bueno después de la capacitación, el 80 % de las MYPE encuestadas considera la capacitación como inversión. Por otro lado el 66.67 % de los trabajadores recibió capacitación y el 100 % de los trabajadores encuestados aplica en la empresa los conocimientos recibidos.

II.2. Bases Teóricas

II.2.1. Rubro transporte colectivo

En el Perú existen diversos tipos de transporte público ya sean aéreos, de tierra y de mar la diversidad geográfica del país, la necesidad que tienen las personas de movilizarse a diversos destinos conlleva a que este rubro sea uno de los de mayor crecimiento económico actual. Según el portal web Transporte Perú (2006) El taxi colectivo aparece como una solución popular a la creciente insatisfacción de la población al movilizarse por la ciudad. El problema es que básicamente en Lima, la ciudad ha crecido mucho, la gente tiene que desplazarse grandes distancias, y el tráfico de la ciudad es un caos, haciendo que el

que tiene que transporte largas distancias emplee demasiado tiempo si lo hace en transporte público. Del mismo modo el portal web de INTIWAYS (2014) explica que Los taxis compartidos, conocidos como colectivos, son parecidos a los taxis normales pero siguen una única ruta con un precio único. Llevan hasta cuatro pasajeros (según la ley) y te recogerán en cualquier momento de la ruta. Las rutas pueden ser circuitos pequeños de la ciudad hasta viajes largos en autopistas donde no pasan los buses. Los precios son bajos dentro de la ciudad, pero mucho más caros si el viaje es largo (mientras mejor es la compañía, mayor es el precio).

Las empresas de transporte del sector colectivo en la provincia de Sullana son una alternativa económica para la población que necesita moverse a diferentes puntos de la ciudad

II.2.1.1. Importancia del Transporte Colectivo

Las MYPES del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos, son muy importantes en nuestra sociedad no solo porque ayudan a generar nuevas fuentes de trabajo si no porque son de mucha utilidad para los usuarios ya que les permite moverse a través de la ciudad y a bajos costos, en la provincia de Sullana el transporte comúnmente se realiza, en vehículo trimovil, pero los costos para moverse son altos, por lo que el nacimiento de estas MYPES que brindan el servicio de transporte colectivo se ha vuelto en uno de los más importantes en la sociedad ya que permite viajar a

diferentes puntos de la ciudad y a bajos precios. Según García-Schilardi (2014) nos dice que El transporte público colectivo facilita la conectividad entre territorios y personas, es un instrumento que promueve la cohesión, la integración y la identidad. Esto asociado a la idea de que los bienes y servicios básicos para la producción y reproducción de la vida de las personas, como son el transporte, la vivienda, la alimentación adecuada, la educación y salud de calidad, son elementos facilitadores para el desarrollo de las capacidades de cada individuo. (p.5)

II.2.1.2. Rutas de las MYPES de Transporte Colectivo

Las empresas de transporte de pasajeros auto colectivo tienen diferentes rutas dentro de la provincia de Sullana incluso existen empresas que cubren rutas interdistritales haciendo que la población tenga acceso a los diferentes puntos de la ciudad de manera rápida y a bajos costos. Según la Municipalidad Provincial de Sullana (2016) nos dice La mayoría de estos autos inician su recorrido desde sectores periféricos como Cieneguillo, Jesús María, Bellavista, César Vallejo hacia diversos puntos del centro de la ciudad, inclusive hasta la urbanización popular Nuevo Sullana, pero ahora extenderán el servicio hacia los nuevos embarcaderos del servicio interprovincial.

Tabla 01: rutas empresas de transporte de pasajeros –rubro auto colectivo provincia de Sullana 2016

N	EMPRESA	GERENTE	PARADERO	ruta
01	NUEVA SULLANA S.A	OSCAR ARCELA CALDERON	Ca. Paris AH. C. Vallejo	AH. Cesar Vallejo – Urb. Nueva Sullana
02	5 DE ABRIL SA	CARLOS VILLALTA VALDIVIESO	AV. El Porvenir AH. 15 de marzo	AH. 15 de marzo – Urb. Nueva Sullana
03	MARIA AUXILIADORA	BASAURI TELLO JULIA	Av. Panamericana 452	Sullana – Sojo
04	MARCELINO CHAMPAGNAT	SANTOS JUARES NAVARRO	Cieneguillo Centro sector la limonera	Cieneguillo – AH. Sanchez Cerro – ADUS
05	STA. ANA DE LA HUACA	JUAN CHIROQUE HERRERA	Ca. Ignacio Merino 2da cuadra	Sullana – Sojo
06	LOS DIAMANTES DEL CHIRA	JOSE ARCELA VALDEZ	Calle seis	Sullana – Cieneguillo sur
07	BELLAVISTA 2010 S.A	GUILLELMO CULQUICONDOR HUAMAN	AV. Brasil Bellavista	Bellavista – villa Perú – Canadá
08	EL AGUILA S-21 S.A.	AMOS LEON FLORIAN	Urb. Villa Perú – Canadá	Bellavista – villa Perú - Canadá
09	MALLASUL S.A	EDUARDO GALLO NOLE	3ra Cuadra Ca. Bolognesi	Sullana – Marcavelica – Mallaritos
10	LOS ORIGINALES S.R.L	CARMEN CARRASCO ESTEVES	Ca. Lambayeque 1ra cuadra	Bellavista - CP. Somate– San Jorge
11	28 DE JULIO RUTA 10 S.R.L.	FRANCISCO CAMACHO QUEVEDO	Nueva Esperanza	Av. Villa María – urb. Villa Perú – Canadá
12	SANTA ISABEL EIRL	AYDE TENE MALDONADO	Trans. Ayabaca-Cajamarca	Bellavista – ADUS
13	SAN ISIDRO N°1 S.R.L.	ALFONSO RENTERIA NAVARRO	Calle Puno 316 – Bellavista	Bellavista – Huangala – san Vicente- Sta Rosa
14	SAN VICENTE FERRER SRL	JOSÉ AREVALO ZAPATA	Calle Siete 1era Cuadra	Sullana – Cieneguillo Sur
15	LOS MUÑEQUITOS DEL 9 DE OCTUBRE S.A.	JOSE SILVA ORTIZ	Esq. Avenida circunvalación	A.H. 9 de octubre- urb. Sta. Rosa - Urb. ELA
16	LA QUINTA SRL	RODOLFO SOBRINO ORTIZ	Ca. Bernardo Alcedo	Sullana – Marcavelica – Mallaritos y Anexos
17	CENTENARIO SULLANA S.A.C.	SEGUNDO VILLALTA ARELLANO	CP. Cieneguillo	Cieneguillo – Sullana – Urb. Jaime Bardales
18	EL CONDOR SRL	CINTHIA RIVERA PACHECO	Ca. Huancavelica – Tran. Amazonas	Bellavista – urb. Villa Perú – Canadá
19	CIENEGUILLO S.R.L	JOSE CEVALLOS CHUNGA	C.P Cieneguillo	Cieneguillo – Sullana – cementerio san José
20	UNIDOS DEL NORTE S.A.C	CESAR CHINCHAY ANDRADE	Ca. Uno 4ta. Cuadra	Sullana – Sojo
21	EL CHURRE S.A.C	VANESSA VILLAREAL PALOMINO	-----	AH. Villa maria – Urb. villa Perú – Canadá
22	MIGUEL CHECA SOJO S.A.C.	MARCOS PEÑA VIERA	Ca. El Carmen 2da cuadra.	Sullana – Sojo
23	MI CRISTO CAUTIVO S.R.L	JOSE ONOFRE ATOCHE ATO	Calle tres 1ra cuadra	Sullana – Mallares- la golondrina

Cuadro: elaboración propia

Fuente: Sub-gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Sullana

II.2.1.3. Las MYPES de transporte colectivo y el medio ambiente

La revista maquinaria pesada, (2013) nos indica que El transporte, sea de carga o pasajeros, independientemente del medio utilizado (tierra, mar, aire), ha tenido grandes y nocivos impactos sobre el medio ambiente mundial. Las actividades de transporte han dado lugar a niveles crecientes de motorización y propiciado el desarrollo de numerosas industrias conexas, que inevitablemente han generado una alta contaminación de nuestros suelos, agua y aire (...) la contaminación por ruido en la actualidad se considera como uno de los contaminantes más invasivos y perturbadores, con grandes afectos sobre la salud humana, reflejándose en enfermedades cardiovasculares y neurológicas complejas. La MYPES de transportes de pasajeros no cuentan con un plan estructurado para combatir la contaminación ambiental, ya que la municipalidad provincial de Sullana al no contar con un plan regulador de transporte no impone la normativa necesaria para que las empresas de transporte respeten el medio ambiente, en cierto modo lo que favorece a la lucha contra la contaminación ambiental es imposición de las revisiones técnicas anuales para que los vehículos puedan seguir circulando en las diversas rutas. Sin embargo las empresas tienen algunas normas internas que combaten el medio ambiente tales como el uso de vehículos con una antigüedad no mayor a 10 años.

II.2.2. Micro y Pequeña Empresa:

Las micro y pequeñas empresas tienen un valor importante en la economía de todos los países en desarrollo permite mejorar el estilo de vida de la población, pues genera empleos e ingresos permitiendo mejoras socioeconómicas en el país, disminuyendo la tasa de desempleo. Obregón (2015) nos dice que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Del mismo modo Arbulu & Otoyá (2006) nos dice que el desarrollo de la PYME (Pequeña y Micro Empresa) y del sector informal urbano en el Perú ha sido un fenómeno característico de las últimas dos décadas, debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala, frente a las limitadas fuentes de empleo asalariada y formal para el conjunto de integrantes de la PEA

II.2.2.1. Importancia de las MYPES

Las MYPES en el Perú son de suma importancia en la economía y generación de empleo. Son las micro y pequeñas empresas el motor del desarrollo de la sociedad, el crecimiento económico y la disminución de

la tasa de desempleo son algunos de los beneficios que generan las micro y pequeña empresa en el país, según Sánchez (2006) a nivel nacional las MYPES brindan empleo al 80% de la población económica activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

II.2.3. Capacitación:

La capacitación es uno de las herramientas más utilizadas para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores en las organizaciones, actualmente la capacitación es importante para la formación tanto de los gerentes de las micro y pequeña empresas como de los colaboradores o trabajadores de la misma, ya que a través de la capacitación se logra que las personas que reciben este tipo de aprendizaje obtengan más conocimientos sobre el cargo u oficio que ejercen dentro de la organización, la capacitación es la base para el crecimiento y el buen funcionamiento de toda empresa, los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación son de vital importancia

pues permite realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias que mejoran el rendimiento de los trabajadores y hacen que la organización tenga ventajas competitivas en el mercado al que se dedican. Existen varios conceptos sobre capacitación tales como:

La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para Martines & Martines, (2009) mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así, a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos. De otro lado, la gestión de la capacitación en las empresas es cada vez más compleja debido a la variedad de tecnologías de producción, información y comunicación, los cambios en las formas de organización del trabajo, y la diversidad de la oferta de servicios formativos. (p.5)

Vizacarra, (2009) El termino capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones. La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las

habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva mejorar continuamente y a la vez instaurar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte producirá un valor agregado.

MINSA, (1998) indica que la capacitación es una de las actividades fundamentales de la administración y desarrollo del personal dentro de las organizaciones y, por ende, debe trabajar de manera integra con el resto de las operaciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un grupo de aplicaciones básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser usadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son: las descripciones y especificaciones de los cargos; las especificaciones de los itinerarios de carrera interna; los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo; el sistema de evaluación del desempeño; y, los expedientes del personal. (p.9)

Dessler, (2001) Nos habla del concepto de capacitación en la práctica como una herramienta de propiciar que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña. Al momento de diseñar un programa de capacitación en la práctica, se deben tener en cuenta varios factores relacionados con el entrenador. Los mismos entrenadores deben recibir una capacitación cuidadosa y se les deben proporcionar los materiales que necesitan para la capacitación. Por su parte, los trabajadores expertos que son elegidos como entrenadores deben estar bien versados sobre métodos adecuados para enseñar; en particular deben conocer los principios del aprendizaje y la técnica de enseñanza laboral (p.257).

Maristany, (2007) Administrar la capacitación es la base para que el desarrollo tenga continuidad. El entrenamiento suele ser discontinuado y las empresas no siempre mantienen criterios de continuidad uniformes en el tiempo. Esto se debe a distintos factores, pero uno de ellos es la falta de una administración adecuada que permita ver qué es lo que ha estado ocurriendo, base informativa necesaria para tomar conciencia de la realidad y adoptar decisiones futuras. La administración de la capacitación es un proceso que tiene tres etapas básicas:

recepción de información, concreción del entrenamiento y relevamiento de resultados (p.409)

MINSA, (1998) Nos dice que los beneficios de la capacitación para una institución tienen que ver con la reducción de los costos operacionales, a partir de una mejor utilización de los recursos. Tales beneficios pueden estimarse comparando la situación que existe (o podría existir, en el caso de las acciones de capacitación preventivas) sin la capacitación, por una parte, con la situación que existe después de la capacitación, por otra. Al hacer esta comparación, hay que tener especial cuidado de eliminar posibles efectos de otros factores. (p.16)

Todos los autores coinciden en que la capacitación beneficia a las empresas mejorando los conocimientos de los trabajadores y por ende la producción empresarial, lo cual muestra la importancia que tiene la capacitación como base para el crecimiento económico y productivo de las Micro y pequeñas empresas.

II.2.4. Tipos De Capacitación:

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

a. Por su Formalidad:

Capacitación Informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos. Galván, (2011)

Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. Galván, (2011)

b. Por Su Naturaleza

Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes. Galván, (2011)

Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo

Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.

Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo

Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales Galván, (2011)

c. Por Su Nivel Ocupacional

Capacitación de Operarios, Capacitación de Obreros Calificados, Capacitación de Supervisores, Capacitación de Jefes de Línea, Capacitación de Gerentes

Capacitación para el trabajo: Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:

- **Capacitación de preingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

- **Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

- **Capacitación en el trabajo.** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. Galván, (2011)

II.2.4.1. Temas en los que son capacitados los conductores de los autos colectivos en la provincia de Sullana

- a. Fiscalización vehicular, infracciones y sanciones:** Es un evento de capacitación y actualización en el que los participantes llevan a cabo actividades de actualización y fortalecimiento de capacidades relacionadas con las diversas materias de la gestión tributaria vehicular.

Según la Escuela SAT, (2016) al curso se le denomina “Determinación y casuística del impuesto vehicular”,

es una materia impartida por Escuela SAT dirigida a profesionales del sector tributario local, ejecutivos de empresas, funcionarios de empresas públicas y profesionales independientes de áreas conexas, y público en general interesado en aprender a calcular y determinar de forma correcta el Impuesto al patrimonio vehicular. Con el objetivo de identificar, analizar, interpretar y aplicar adecuadamente el Impuesto al Patrimonio Vehicular.

- b. Licencia de conducir:** este tipo de capacitación permite a los conductores identificar si la licencia de conducir que ellos poseen es el adecuado para conducir vehículos de transporte de pasajeros.

Según el diario el Comercio (2014) El curso de sensibilización de licencias de conducir emitido por el MTC consta de clases de normas, repaso de manejo defensivo y revisión de videos de accidentes y su duración es de la duración del curso de sensibilización pase de 20 a 40 horas.

- c. Permisos de circulación:** según el MTC (2015) en el decreto supremo ley N° 27181 en el artículo 11 La

Municipalidad Provincial es competente en su respectiva jurisdicción para dictar las normas complementarias en materia de transporte terrestre sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. También es competente para otorgar las autorizaciones, modificaciones y cancelaciones correspondientes al servicio de transporte provincial.

Muchos empresas inscriben a sus conductores toman los cursos dictados por la municipalidad para poder obtener los permisos que les permitan circular por las rutas que se les otorga a la empresa.

II.2.5. Gestión de calidad:

La gestión de calidad es otro de los elementos que conforman la base del crecimiento de las organizaciones dentro del país, la gestión de calidad en las organizaciones es importante porque es a través de esta que las empresas logran la satisfacción de los usuarios que consumen los productos o servicios que estas producen, gracias a la gestión de calidad las empresas atraen mayor cantidad de clientes potenciales y logran tener ventajas competitivas dentro de los mercados en los que incursionan, la gestión de calidad es el resultado de una buena capacitación de personal y de seguir ciertas normas y la implementación de un

sistema que permitirán que la empresa alcance un buen nivel de producción tanto de productos y servicios.

Guarneros, (2012) Hoy en día, todas las empresas se van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión de calidad que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Este nuevo enfoque les permitirá ganar posiciones en el mercado, tanto nacional como internacional, ajustando sus procesos productivos y administrativos a las exigencias que cada región o países en particular presentan como requisito para aceptar y consumir un bien o servicio que cubra sus expectativas ya que es un conjunto de actividades coordinadas por una o varias personas dentro de la empresa con el fin de dirigir y controlar los recursos de la misma para alcanzar objetivos, estableciendo las políticas y metas que ayudarán a conseguirlos eficientemente. Gestión de calidad busca garantizar que un producto, bien o servicio que satisface las expectativas y/o necesidades de los clientes mantenga sus características y cumpla los requisitos siempre. Para lograr este objetivo, la empresa utiliza procesos estratégicos, clave u operativos y de soporte bien documentados para asegurarse de que todo el personal esté capacitado y actualizado para ejecutar las actividades identificadas en los

procesos de tal manera que los resultados siempre sean los esperados.

Según Pillou (citado por Centurión, 2013), manifiesta que la gestión de calidad total se refiere a la creación de un plan empresarial basado en procesos de calidad involucrando a todos los trabajadores, es decir, una estrategia completa por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un “espíritu de calidad” y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito en las MYPE que la aplican.(p.151)

Cuatrecasas, (2010) La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, siendo así que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio (p.17)

Witcher (citado por Camison, Cruz, & Gonzales, 2006) nos dice que la gestión de calidad es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo.

Como se puede observar la gestión de calidad son los procesos que permiten brindar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, lo cual genera una mayor posibilidad de crecimiento de clientes potenciales para la organización.

II.2.6. ISO 9000 para pequeñas y medianas empresas

Las ISO son normas creadas por la Organización internacional de estandarización para mejorar normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo.

La norma ISO 9000 es la norma que se refiere a la gestión de calidad, en su versión 9001 se centra en los sistemas de gestión de calidad que deben tener las organizaciones que les permita mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los usuarios.

ISO, (2015) La ISO 9000:2015 es Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los

conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de la gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

La norma ISO 9001: 2015 define los requisitos para un sistema de gestión. Esta es la única norma de esta familia que se utilizará para la certificación (pero no la obligación). Cualquier organización, grande o pequeño, sea cual sea su campo de actividad, puede utilizarlo(...) Esta norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad, incluyendo una fuerte orientación al cliente, la motivación y el compromiso de la dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua. ISO 9001: 2015 ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos y servicios de buena calidad consistente, con, de nuevo, hermosos beneficios comerciales. (ISO , 2015)

III. METODOLOGÍA

Según Zorrilla & Torres (Citados por Arenas, s.f.) la metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevara a la toma de decisiones.

III.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptivo, debido a que se limitara a describir las principales características de la capacitación y gestión de calidad de las Micro y pequeña empresas del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana.

Según Cazau (2006) nos dice que En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

III.2. Nivel de investigación

Es de nivel cuantitativo, porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaran procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según Fernández & Pértegas, (2002) La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.

III.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo.

M	O
----------	----------

Donde:

M= Muestra conformada por las MYPE encuestadas, dedicadas al sector transporte rubro colectivos del distrito de Sullana

O= Observación de las variables: capacitación y gestión de calidad.

—► = Es la relación y asociación.

Determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.

III.3.1.No experimental

La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto. Según Kerlinger (Citado por Ávila, 2006) la investigación Ex Post Facto es un tipo de “... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.67)

La presente investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno a estudiar tal como se mostró dentro de su contexto.

III.3.2.Descriptivo

Fue descriptivo porque la investigación solo se limitó a describir las principales características de las variables del ámbito en estudio

III.4. Universo y muestra

III.4.1. Universo

Según Wigodski (2010) es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

La población de esta investigación estará conformada por un total de 20 Micro y pequeñas empresas del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos, las mismas que se encuentran ubicadas en la provincia de Sullana año 2016.

Esta información se obtuvo por parte del área de Fomento al Empleo de la Municipalidad Provincial de Sullana.

En la investigación solo se incluyeron las Micro y pequeñas empresas que cumplieron con los siguientes criterios:

1. Formalización.
2. Ruc activo.
3. Perteneciente a la provincia de Sullana.
4. Solo Sector transporte de pasajeros rubro auto - colectivo.

Quedando excluidas todas las Micro y pequeñas empresas que no guarden relación con el objetivo general y con los objetivos específicos.

III.4.2. Muestra

Según Wigodski (2010) la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Por tratarse de una población pequeña la muestra estuvo conformada por 20 Micro y pequeña empresas, la misma que representa el 100% de la población en estudio.

III.5. Definición y Operacionalización De Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuentes	Instrumentos
		Dimensiones	Indicadores			
CAPACITACION	La capacitación se ha convertido en un medio muy importante y fundamental que mejora la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así, a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos. De otro lado, la gestión de la capacitación en las empresas es cada vez más compleja debido a la variedad de tecnologías de producción, información y comunicación, los cambios en las formas de organización del trabajo, la diversidad y tipos de oferta de servicios formativos. Martines & Martines, (2009)	Importancia	Rendimiento laboral	¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa? ¿Con que frecuencia se capacita al personal de la gerencia en los dos últimos años?	PROPIETARIOS	CUESTIONARIO
			Cohesión organizacional	¿Pone en práctica su personal lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización?		
			Recursos humanos	¿La capacitación del personal de recursos humanos se alinea con las necesidades de la empresa?		
			Procesos productivos	¿Considera la Capacitación como una Inversión a futuro?		
			Desafíos	¿Considera que la capacitación es importante para mejorar la rentabilidad de su empresa?		
			Mejora la Competitividad	¿Considera la capacitación como una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa?		
			Desarrollo del personal	¿Cuántas veces al año se capacita a los conductores de las unidades móviles?		
			Mejora continua	¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?		
			Tipos	Especialización		
		Tipos		¿Qué tipos de capacitaciones es utilizada en la Micro y pequeña empresa para la retroalimentación de sus trabajadores?		
		Mejora el desempeño		¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?		
		Funcionamiento	Ventaja	¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Ítems	Fuente	Instrument
----------	-----------------------	------------------------	-------	--------	------------

		Dimensiones	Indicadores		s	os
GESTION DE CALIDAD	La gestión de calidad total se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es una estrategia por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Pillou (citado por Centurión, 2013),	Plan	Ventajas	¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia?	PROPIETARIOS	CUESTIONARIO
				¿Usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE atrae mayor cantidad de clientes?		
			Mejoras	¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?		
			Plan empresarial	¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?		
		Procedimiento	Procesos productivos	¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?		
			Espíritu de calidad	¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?		
		Estrategia	Satisfacción	¿Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?		
			Necesidades	¿Usted cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?		
		Control	Norma de calidad	¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?		
			Sistema de gestión	¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?		

III.6. Técnicas e instrumentos

III.6.1. Técnicas

Según Grasso (citado por Ruiz, 2012) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se les aplico a los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.

Instrumentos

Según García, (2003) El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario, el cual Permitió Recoger los datos a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a la muestra representativa de la Población en estudio.

El cuestionario consto de 23 preguntas distribuida en 3 parte, la primera parte estuvo conformada por 9 preguntas respecto a las principales características de la capacitación, importancia de la

capacitación , frecuencia en que son capacitados los gerentes ,si ponen en práctica lo aprendido en los cursos de capacitación ,si la capacitación del personal se alinea con las necesidades de la empresa, la capacitación como una inversión a futuro ,capacitación como una herramienta para mejorar la rentabilidad , la capacitación como herramienta para mejorar la competitividad, cuantas veces son capacitados los conductores de las unidades móviles, capacitación para mejorar las habilidades de los trabajadores .la segunda parte contiene 4 interrogantes referentes a identificar cuáles son las áreas que se necesitan capacitarse , que temas de capacitaciones es utilizada para la retroalimentación de los trabajadores , si invertir en capacitación mejora la labor realizada por los trabajadores , si los conocimientos obtenidos a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias. La tercera parte consta de 10 preguntas sobre describir las principales características de gestión de calidad, si la gestión de calidad genera ventajas ante la competencia , si la gestión de calidad atrae mayor cantidad de clientes , mejoras en los últimos años ,si la gestión de calidad va de mano con los servicios que ofrece la empresa, si la gestión de calidad va de mano con el éxito de la MYPE ,las normas ISO mejora el servicio que presta la empresa, si el sistema de gestión de calidad logra la satisfacción de sus clientes , el uso de un sistema de gestión de calidad permite mejorar los servicios que presta la organización , si la MYPE cuenta con un plan empresarial basado en procedimientos que involucra a todos los empleados , si la calidad

del servicio que brinda la MYPE se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera .

III.7. Plan de análisis

Para el procesamiento y análisis de información así como la elaboración de cuadros y gráficos utilizaron procesadores como Word, SPS y hoja de cálculo Excel.

Para la comprobación de la validez del estudio se utilizaran opiniones de expertos los cuales revisaran los instrumentos que se utilizó para la obtención de datos confiables.

III.8. Matriz de consistencia (cuadro 04)

Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos		VARIABLES	Metodología
¿Cuáles son las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016?	Generales	Determinar las principales características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del	Variable independiente 1 : Capacitación	Tipo de investigación: Cuantitativa Nivel de investigación : no experimental Descriptiva Universo y población: La población de esta investigación está conformada por 20 MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.
		Detallar las principales características de la capacitación de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.		
	Específicos	Identificar en que temas son capacitados los conductores de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.		
		Describir las principales características de gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.		

III.9. Principios éticos

El principio ético. Se trata de una regla que sirve como guía para

definir la conducta, ya que recoge aquello que se toma como válido o bueno. Entre estos destacan los siguientes: Principio de autonomía, Principio de igualdad, Principio de humanización, Principio de solidaridad. Pérez & Merino (2013)

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual, según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

Ya que fue realizado con los siguientes principios:

Respeto: este principio se permite asegurar la originalidad de la investigación ya que se han respetado los derechos intelectuales de los libros.

Aceptación: mediante este proyecto de tesis quiero demostrar que no hay obstáculos para lograr lo que uno se mentaliza y mediante la aceptación de este trabajo de investigación quiero demostrar una vez más que si pude lograr titularme y a la vez que este trabajo sea aceptado para cualquier trabajo de investigación para que llegue a complacer sus expectativas y cada una de sus interrogantes.

IV. RESULTADOS

IV.1. Respecto a la capacitación (objetivo específico 1)

TABLA 1
CONSIDERA DE SUMA IMPORTANCIA LA CAPACITACIÓN DENTRO DE SU EMPRESA

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

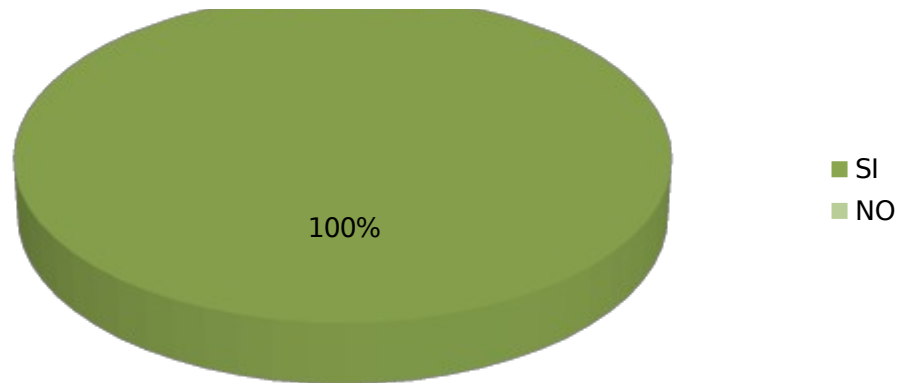


FIGURA 1 GRAFICO PASTEL CONSIDERA DE SUMA IMPORTANCIA LA CAPACITACIÓN DENTRO DE SU EMPRESA.

Interpretación: En la tabla muestra que el 100% de los gerentes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas, consideran que es de suma importancia la capacitación dentro de su empresa.

TABLA 2

CON QUE FRECUENCIA SE CAPACITA AL PERSONAL DE LA GERENCIA EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Cada 3 meses	5	25%
Cada 6 meses	2	10%
Al año	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

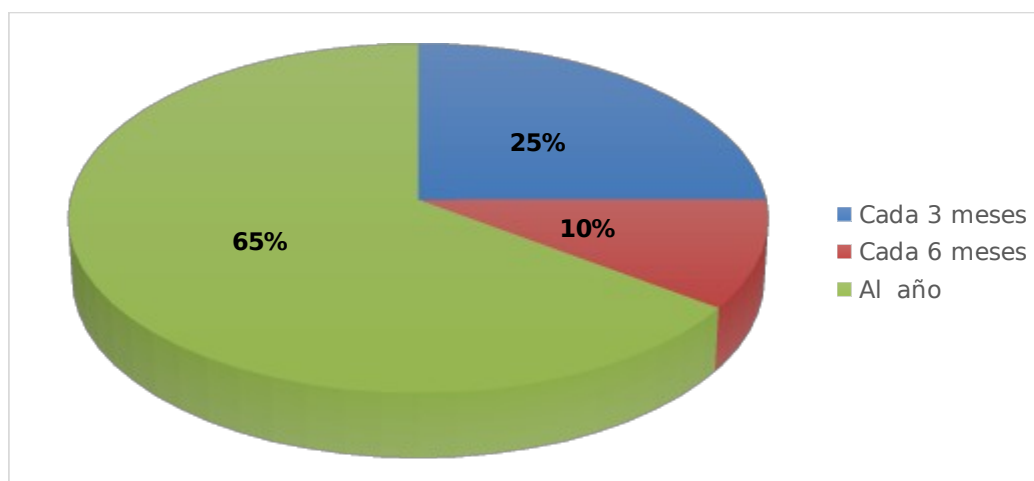


FIGURA 2 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA CON QUÉ FRECUENCIA SE CAPACITAN EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 65% de los encuestados responde que en los dos últimos años se capacitan al año, el 25% responde que cada 3 meses mientras que el 10% responde cada 6 meses se capacitan.

TABLA 3

¿PONE EN PRÁCTICA SU PERSONAL LO APRENDIDO EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN, PARA REALIZAR SU LABOR DIARIA EN LA ORGANIZACIÓN?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016.se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

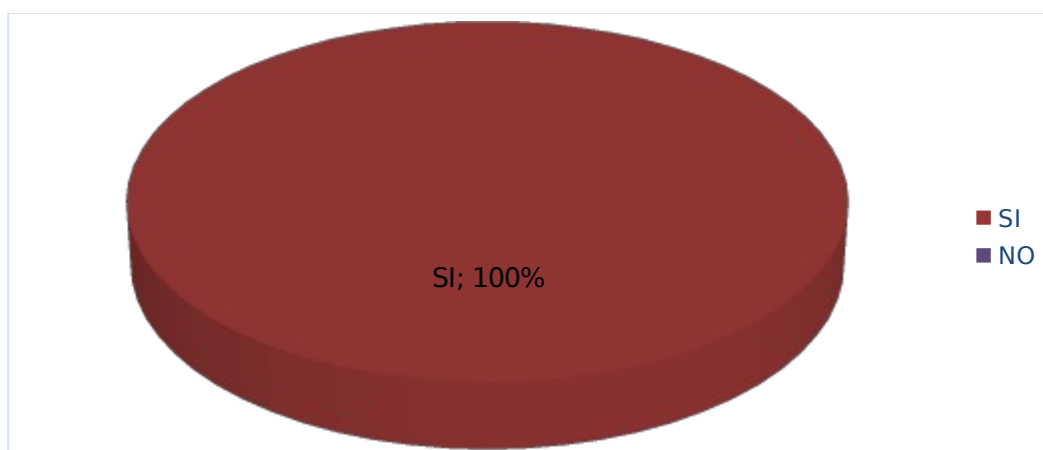


FIGURA 3 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LAS PRACTICA DE SU PERSONAL APRENDIDO EN LOS CURSO DE CAPACITACIÓN, PARA REALIZAR SU LABOR DIARIA EN LA ORGANIZACIÓN.

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 100% responde que su personal pone en práctica lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización.

TABLA 4

¿LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS SE ALINEA CON LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

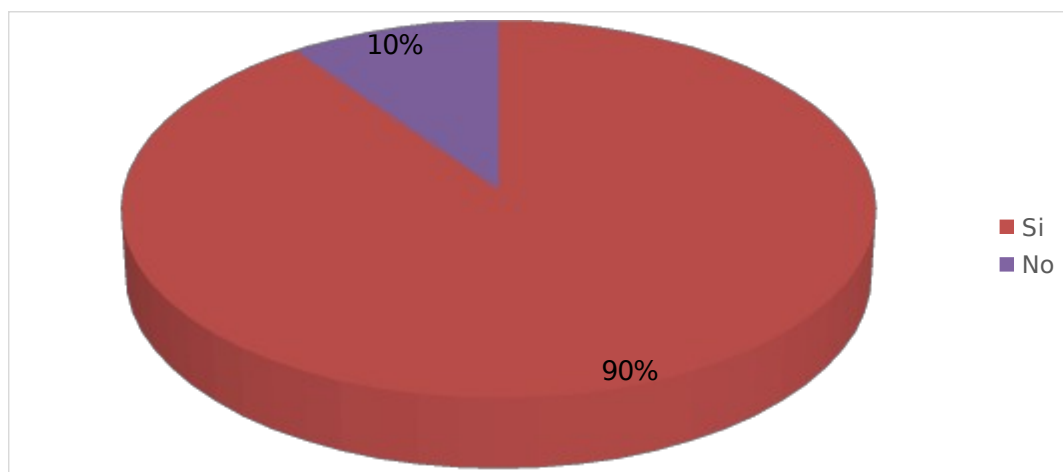


FIGURA 4 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS SE ALINEAN CON LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA.

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 90% de los encuestados responde que la capacitación del personal de recursos humanos si se alinean con las necesidades de las empresas mientras el 10% responde que la capacitación del personal de recursos humanos no se alinea con las necesidades de la empresa.

TABLA 5

¿CONSIDERA LA CAPACITACIÓN COMO UNA INVERSIÓN A FUTURO?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

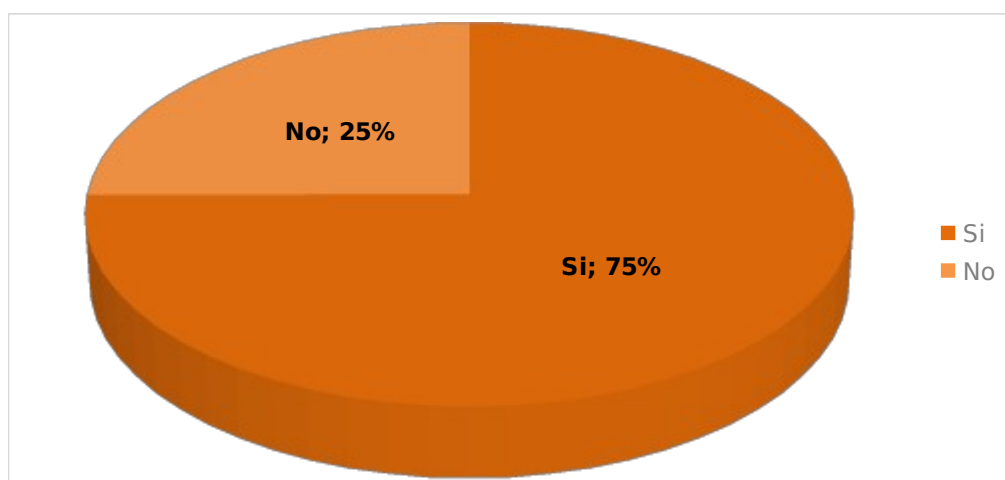


FIGURA 5 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSIDERA LA CAPACITACIÓN COMO UNA INVERSIÓN A FUTURO

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa encuestada el 75% responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro, mientras que el 25% responde lo contrario.

TABLA 6

¿CONSIDERA LA CAPACITACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE SU EMPRESA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

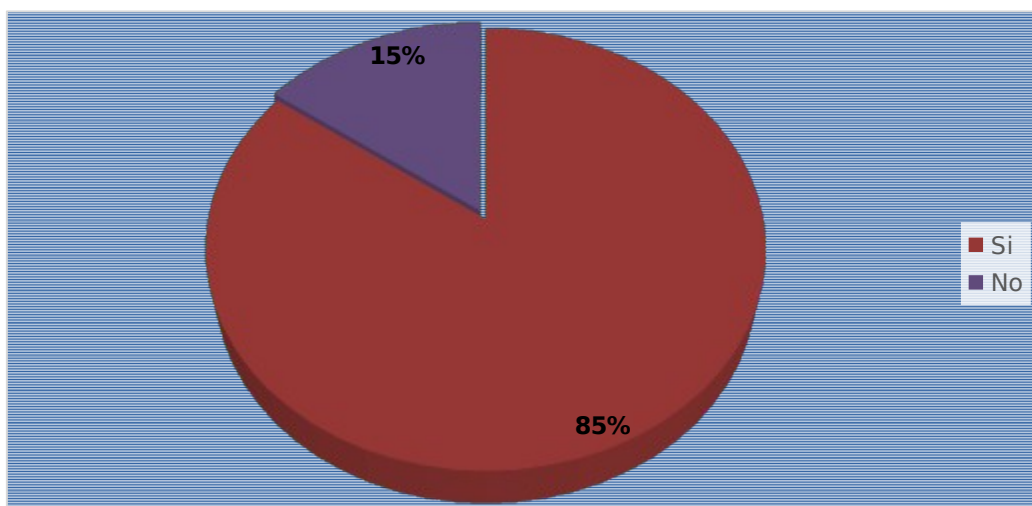


FIGURA 6 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA CAPACITACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE SU EMPRESA

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa encuestadas el 85% responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa, mientras que el 15% responde que la capacitación no es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa.

TABLA 7

¿CONSIDERA LA CAPACITACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	13	65%
No	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

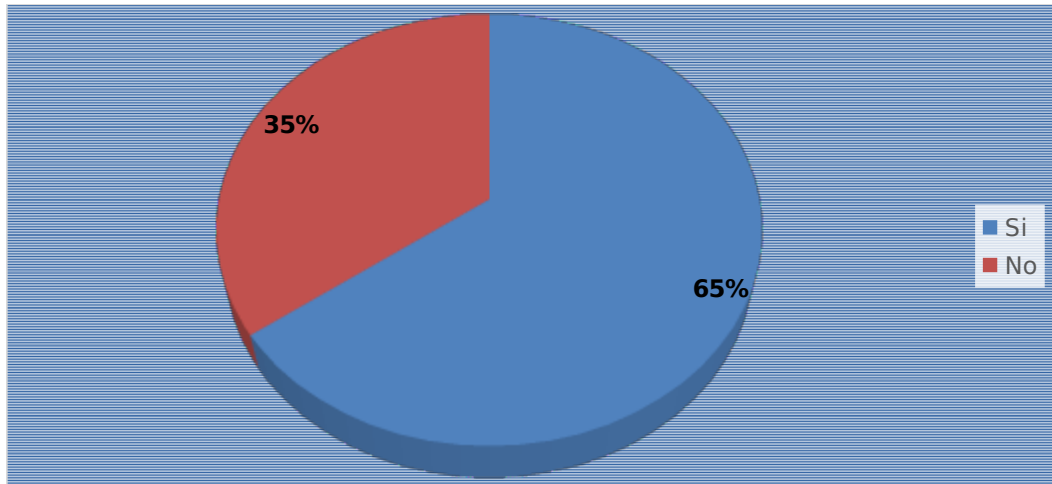


FIGURA 7 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSIDERAN LA CAPACITACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresa el 65% de los encuestados responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa mientras que el 35% responde lo contrario.

TABLA 8
¿CUANTAS VECES AL AÑO SE CAPACITA A LOS CONDUCTORES DE LAS UNIDADES MÓVILES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
2 veces	11	55%
4 veces	6	30%
6 veces	3	15%
8 veces	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

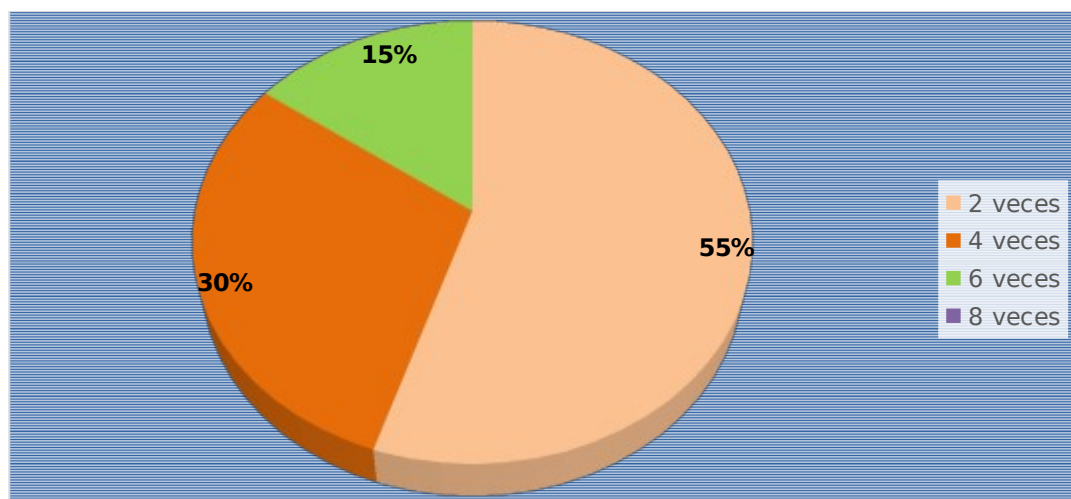


FIGURA 8 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA CUANTAS VECES AL AÑO SE CAPACITA A LOS CONDUCTORES DE LAS UNIDADES MÓVILES

Interpretación: De los 20 gerentes encuestadas de las Micro y pequeñas empresa el 55% responde que capacitan a los conductores de las unidades móviles 2 veces al año, mientras que el 30% responde 4 veces al año capacitan a los conductores de las unidades móviles y el 15% responde que 6 veces al año son capacitados los conductores de las unidades móviles.

TABLA 9

¿CREE QUE LA CAPACITACIÓN MEJORA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

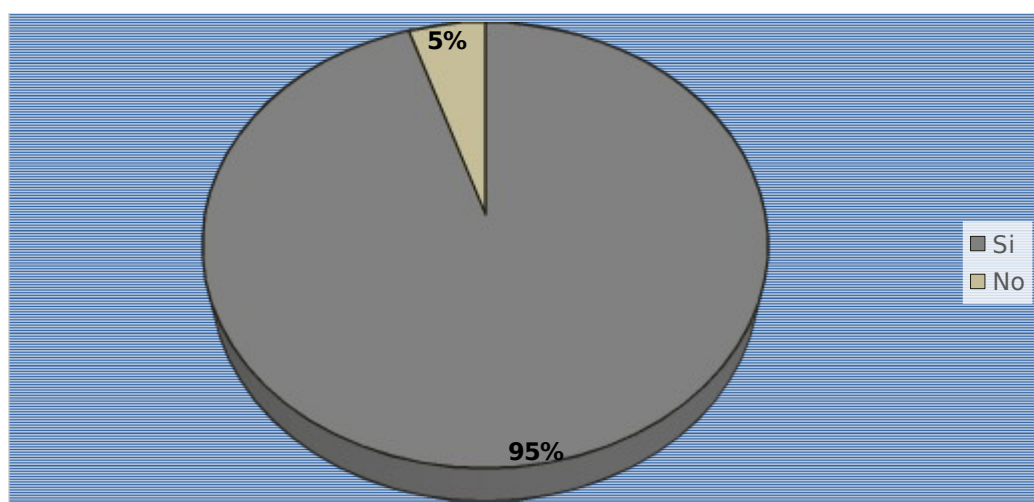


FIGURA 9 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA CAPACITACIÓN MEJORA LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES

Interpretación: De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa encuestadas el 95% Si cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores mientras el 5% responde que no cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

IV.2. Identificar los temas de capacitaciones de los conductores de la Micro y pequeña empresa (Objetivo específico 2)

TABLA 10
¿EN QUÉ ÁREA SE NECESITA CAPACITACIÓN?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
RECURSOS	12	60%
HUMANOS		
DIRECCIÓN	4	20%
ADMINISTRACION	4	20%
N		
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

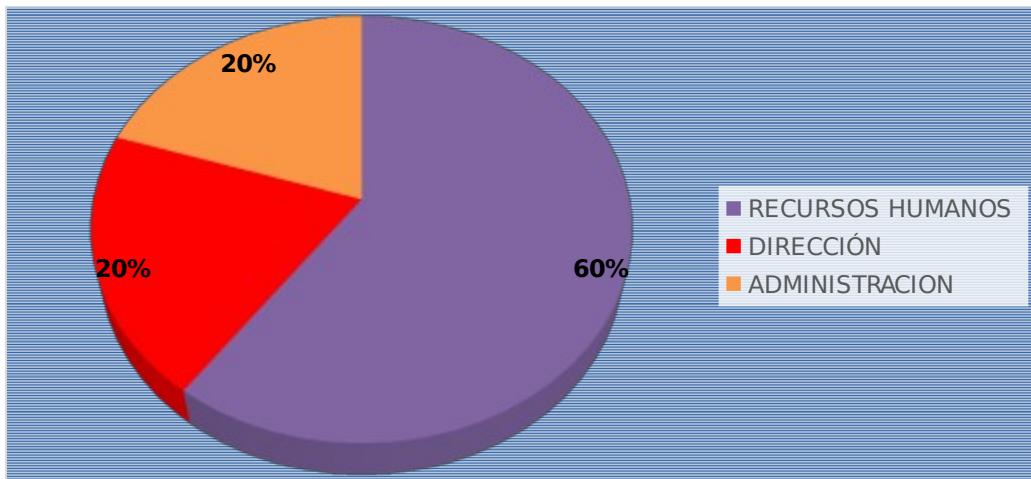


FIGURA 10 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LAS ÁREAS QUE NECESITAN CAPACITACIÓN

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 60% responde que en el área de recursos humanos necesitan capacitación,

mientras que el 20% responde que en el área de dirección necesitan capacitación y el 20% restante responde que en el área de administración.

TABLA 11

¿QUÉ TEMAS DE CAPACITACIÓN ES UTILIZADA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA PARA LA RETROALIMENTACIÓN DE SUS TRABAJADORES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
PERMISO DE CIRCULACIÓN	5	25%
LICENCIA DE CONDUCIR	5	25%
RÉGIMEN DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.



FIGURA 11 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LOS TIPOS DE CAPACITACIÓN QUE ES UTILIZADA PARA LA RETROALIMENTACIÓN DE SUS TRABAJADORES

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 50% responde que los tipos de capacitación que es utilizada para la

retroalimentación de sus trabajadores es de régimen de fiscalización, infracciones y sanciones, mientras que el 25% responde que los tipos de capacitación que es utilizada es en licencia de conducir y el 25% es en permiso de circulación.

TABLA 12

¿CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

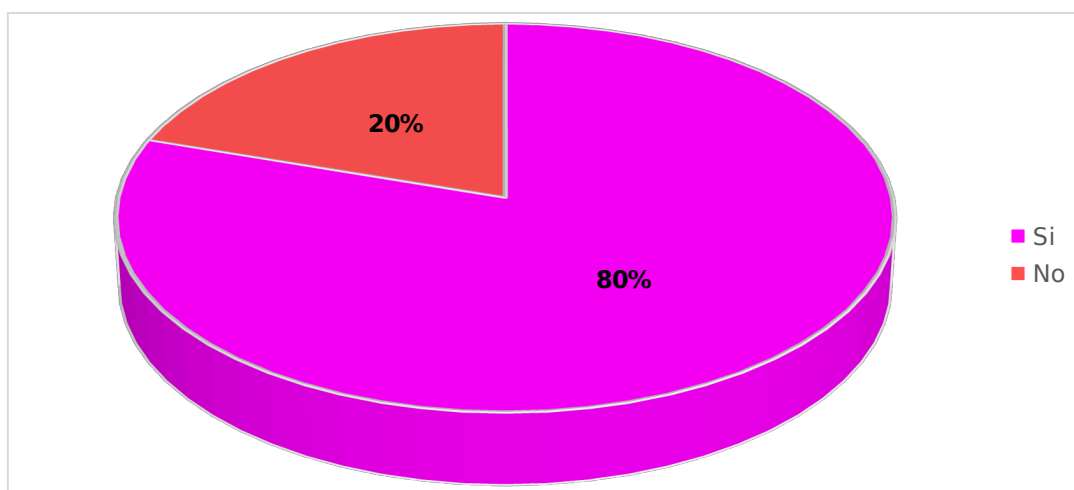


FIGURA 12 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSIDERA QUE INVERTIR EN CAPACITACIÓN MEJORARA LA LABOR REALIZADA POR LOS TRABAJADORES

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 80% responde que invertir en capacitación si mejorara la labor realizada por los trabajadores, mientras el 20% responde lo contrario.

TABLA 13

¿USTED CREE QUE LOS CONOCIMIENTOS QUE SE OBTIENEN A TRAVÉS DE LA CAPACITACIÓN PERMITEN REALIZAR LAS LABORES EMPRESARIALES EN BASE A EXPERIENCIAS, TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

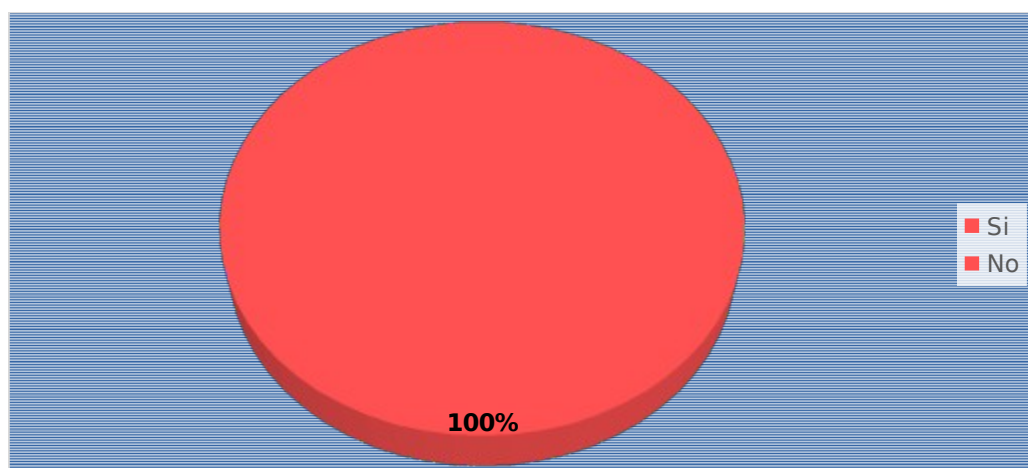


FIGURA 13 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LOS CONOCIMIENTOS QUE SE OBTIENEN A TRAVÉS DE LA CAPACITACIÓN PERMITIENDO REALIZAR LAS LABORES EMPRESARIALES EN BASE A EXPERIENCIAS, TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 100% responde que los conocimientos si se obtienen a través de la capacitación permitiendo realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias.

IV.3. Describir las principales características de gestión de calidad

(Objetivo específico 3)

TABLA 14

¿CONSIDERA QUE UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LE GENERARA VENTAJAS ANTE LA COMPETENCIA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

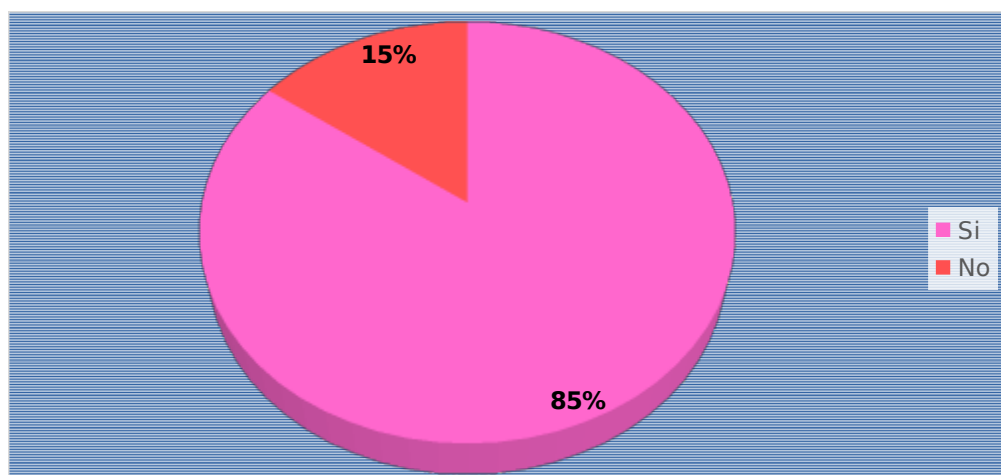


FIGURA 14 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA QUE UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LE GENERARA VENTAJAS ANTE LA COMPETENCIA

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, mientras el 15% responde que gestión de calidad no generara ventajas ante la competencia.

TABLA 15
¿USTED, CREE QUE LA GESTIÓN DE CALIDAD QUE BRINDA SU MYPE, ATRAE MAYOR CANTIDAD DE CLIENTES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

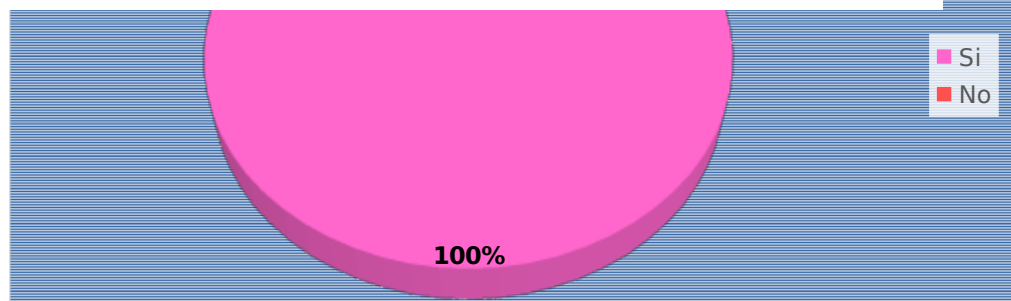


FIGURA 15 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI LA GESTIÓN DE CALIDAD QUE BRINDA SU MYPE, ATRAE MAYOR CANTIDAD DE CLIENTES.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% responde que cree que la gestión de calidad brinda su MYPE Si atrae mayor cantidad de clientes.

TABLA 16

¿CREE QUE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SU EMPRESA HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

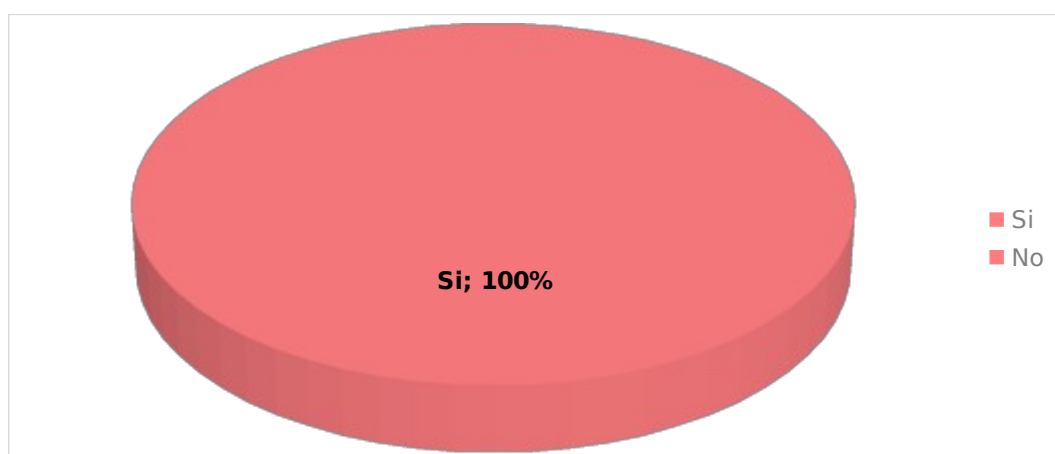


FIGURA 16 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA SI LA GESTIÓN DE CALIDAD HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.

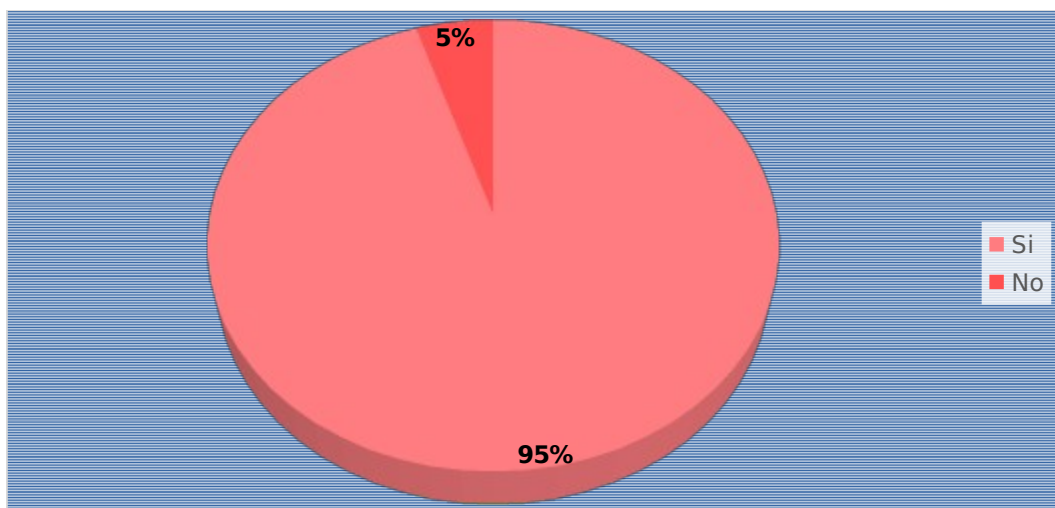
Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% responde que cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años.

TABLA 17

¿CREE QUE LA MEJORA DE CALIDAD VA DE MANO CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.



17 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA MEJORA DE CALIDAD VA DE MANO CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 95% responde que si cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa, mientras que 5% responde que no cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa.

TABLA 18

¿CONSIDERA QUE LA GESTIÓN DE CALIDAD ESTA DE LA MANO CON EL ÉXITO DE LA MYPE?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

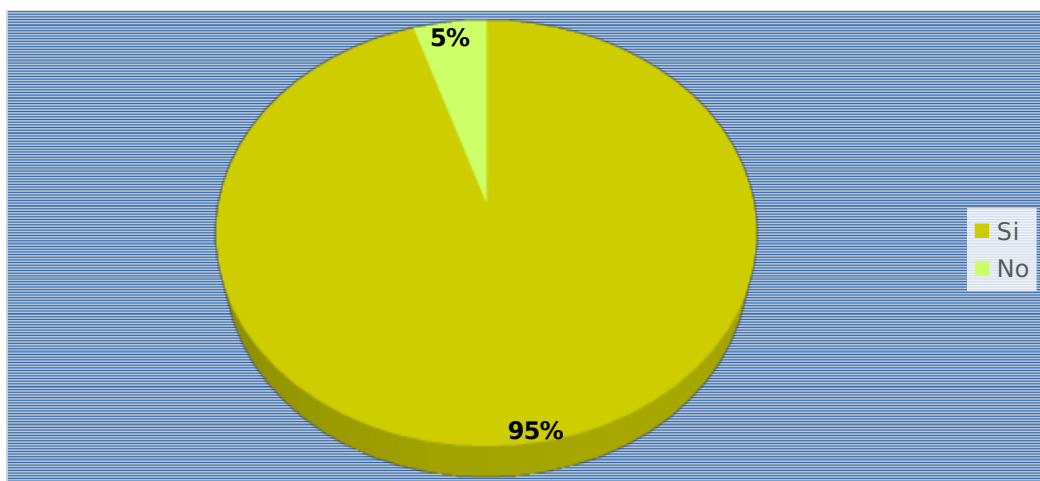


FIGURA 18 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA LA GESTIÓN DE CALIDAD ESTA DE LA MANO CON EL ÉXITO DE LA MYPE

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 95% considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito que tienen la MYPE, mientras que el 5% representa lo contrario.

TABLA 19

¿CONSIDERA QUE LAS NORMAS ISO DE CALIDAD AYUDAN A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

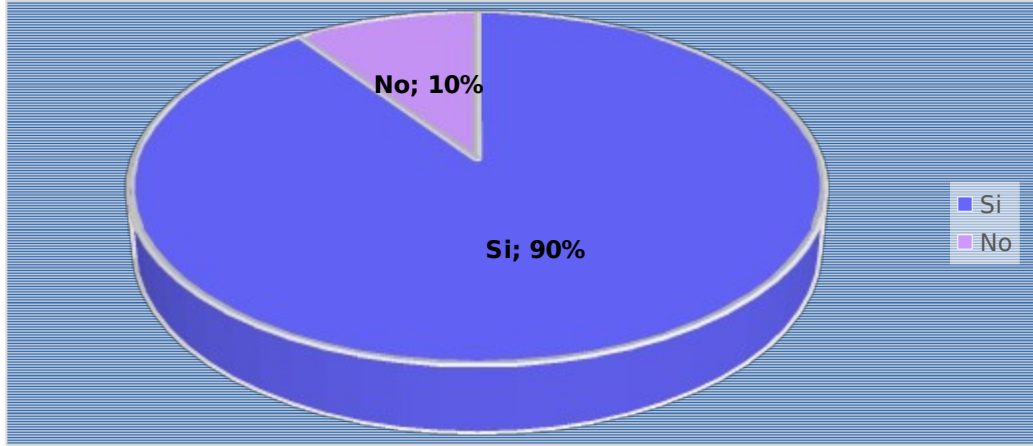


GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI LAS NORMAS ISO DE CALIDAD AYUDAN A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 90% considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa, mientras el 10% considera que las normas ISO de calidad no ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa.

TABLA 20

¿CONSIDERA USTED, QUE UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOGRARA LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

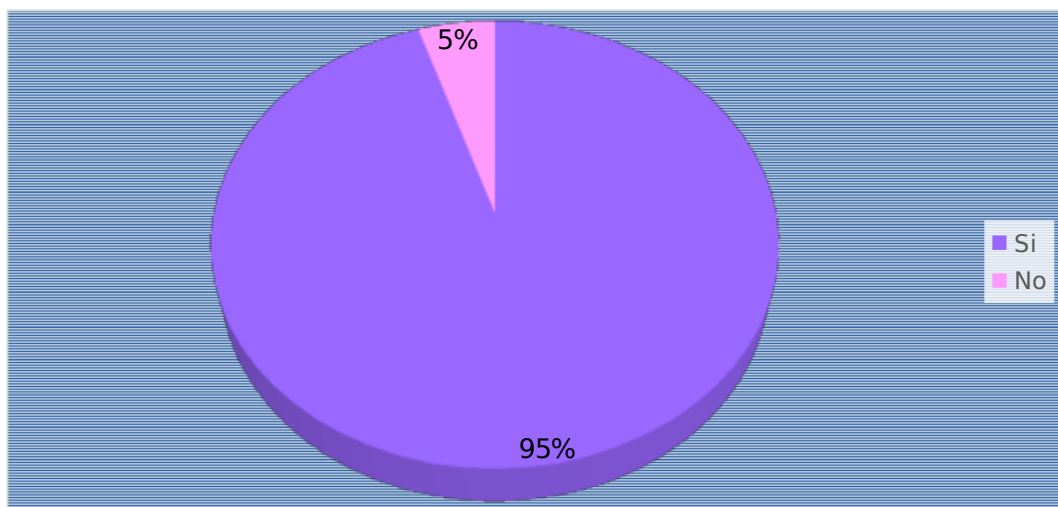


FIGURA 20 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOGRARA LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 95% cree que un buen sistema de gestión de calidad logra la satisfacción de los clientes, mientras que el 5% restante cree que un buen sistema de gestión de calidad no logra la satisfacción de los clientes.

TABLA 21

¿CONSIDERA QUE EL USO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LE PERMITIRÁ MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA SU ORGANIZACIÓN?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

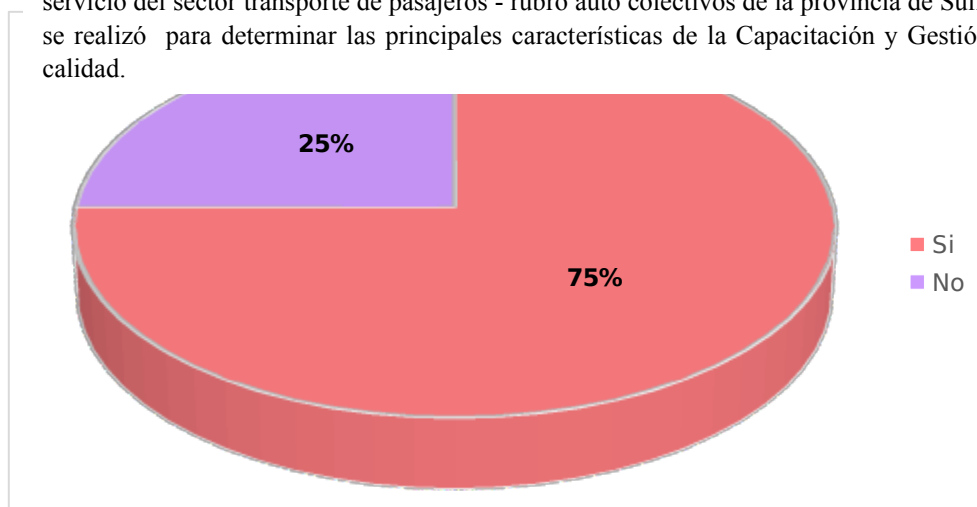


FIGURA 21 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI UN BUEN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOGRARA LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 75% responde que el uso de un sistema de gestión de calidad permitirá mejorar los servicios que presta su organización, mientras el 25% responde lo contrario.

TABLA 22

¿LA MYPE CUENTA CON UN PLAN EMPRESARIAL BASADO EN UN PROCEDIMIENTO DE CALIDAD QUE INVOLUCRA A TODOS LOS EMPLEADOS, PARA SATISFACER A SUS BENEFICIARIOS EN TÉRMINOS DE CALIDAD?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	10	50%
No	10	50%
TOTAL	20	100%

FIGURA 22 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI LA MYPE CUENTA CON UN PLAN EMPRESARIAL BASADO EN UN PROCEDIMIENTO DE CALIDAD QUE INVOLUCRA A TODOS LOS EMPLEADOS, PARA SATISFACER A SUS BENEFICIARIOS EN TÉRMINOS DE CALIDAD.

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 50% cuentan con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los trabajadores, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, mientras que el 50% restante responde lo contrario.

TABLA 23

¿USTED, CREE QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SU MYPE BRINDA, SE AJUSTA CON LAS NECESIDADES QUE EL CONSUMIDOR O CLIENTE ESPERA?

ALTERNATIVA	PERSONAS	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los gerentes de las Micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.



FIGURA 23 GRAFICO PASTEL APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA REPRESENTA SI LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SU MYPE BRINDA, SE AJUSTA CON LAS NECESIDADES QUE EL CONSUMIDOR O CLIENTE ESPERA.

Interpretación: De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera.

V. Análisis de resultados

V.1. Detallar las principales características de la capacitación de las

MYPE

- El 100% de los gerentes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas, consideran que es de suma importancia la capacitación dentro de su empresa. (ver tabla 1)
- El 65% de los encuestados responde que en los dos últimos años se capacitan al año, el 25% responde que cada 3 meses mientras que el 10% responde cada 6 meses se capacitan. (ver tabla 2)
- El 100% de los gerentes encuestados responde que su personal pone en práctica lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización.(ver tabla 3)
- De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 90% de los encuestados responde que la capacitación del personal de recursos humanos si se alinean con las necesidades de las empresas mientras el 10% responde que la capacitación del personal de recursos humanos no se alinea con las necesidades de la empresa. (ver tabla 4)

- El 75% de los encuestado responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro (ver tabla 5) lo que nos recuerda que Chamba (2015) en su investigación obtuvo que el 80% de su población de estudio considera la capacitación como una inversión
- el 85% de los gerentes encuestados responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa (ver tabla 6), según Cango (2013) en su investigación nos dice que el 93% de los encuestados considera que los beneficios de la capacitación ayudan a lograr los objetivos de la empresa
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresa el 65% de los encuestados responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa mientras que el 35% responde lo contrario (ver tabla 7)
- De los 20 gerentes encuestadas de las Micro y pequeñas empresa el 55% responde que capacitan a los conductores de las unidades móviles 2 veces al año, mientras que el 30% responde 4 veces al año capacitan a los conductores de las unidades móviles y el 15% responde que 6 veces al año son capacitados los conductores de las unidades móviles (ver tabla 8), según Desulovich (2015) en su investigación menciona que el 20% de los encuestados recibe capacitación anualmente mientras que 80% lo recibe de forma Semestral
- De los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa encuestados el 95% Si cree que la capacitación mejora las habilidades de los

trabajadores mientras el 5% responde que no cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores. (ver tabla 9)

V.2. Identificar en que temas son capacitados los conductores de las

MYPE

- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 60% responde que en el área de recursos humanos necesitan capacitación, mientras que el 20% responde que en el área de dirección necesitan capacitación y el 20% restante responde que en el área de administración. (tabla 10)
- el 50% de los encuestados responde que los tipos de capacitación que es utilizada para la retroalimentación de sus trabajadores es de régimen de fiscalización infracciones y sanciones, mientras que el 25% responde que los tipos de capacitación que es utilizada es en licencia de conducir y el 25% es en permiso de circulación (ver tabla 11), mientras tanto Palacios (2014) nos dice que de su población encuestada que el 40%, asiste a cursos sobre Inversiones y Financiamiento, un 20% asiste a capacitación en Gestión empresarial, otro 20% a capacitación de Marketing y 20% a cursos diversos.
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 80% responde que invertir en capacitación si mejorara la labor realizada por los trabajadores, mientras el 20% responde lo contrario. (ver tabla 12)
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 100% responde que los conocimientos si se obtienen a través de la

capacitación permitiendo realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias. (ver tabla 13)

V.3. Describir las principales características de gestión de calidad de las

MYPE

- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeña empresa el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, mientras el 15% responde que gestión de calidad no generara ventajas ante la competencia. (ver tabla 14)
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% responde que cree que la gestión de calidad brinda su MYPE Si atrae mayor cantidad de clientes. (ver tabla 15)
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% responde que cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años. (ver tabla 16)
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 95% responde que si cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa, mientras que 5% responde que no cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa. (ver tabla 17)
- El 95% de los encuestados considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito que tienen la MYPE (ver tabla 18) según Martínez (2014) nos muestra en su investigación que el 58% respondieron que s la empresa se basa su crecimiento en el servicio que brindan y el 33.33% contestó que a veces se basa el crecimiento en el servicio que se brinda

- El 90% considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa, (ver tabla 19) según Rubio (2014) en su investigación nos dice que Del 100% de Mype's encuestadas el 89% de ellas reconoció que Los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 95% cree que un buen sistema de gestión de calidad logra la satisfacción de los clientes, mientras que el 5% restante cree que un buen sistema de gestión de calidad no logra la satisfacción de los clientes. (ver tabla 20)
- El 75% de los encuestados responde que el uso de un sistema de gestión de calidad permitirá mejorar los servicios que presta su organización (ver tabla 21), según Martínez (2014) en su investigación obtiene que el 80% de los entrevistados respondieron que la empresa Si utiliza mecanismos que garantizan la calidad de los servicios mientras que un 11% está en desacuerdo y un 9% considera que a veces la empresa utiliza mecanismos que garantizan la calidad de los servicios.
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 50% cuentan con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los trabajadores, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, mientras que el 50% restante responde lo contrario. (ver tabla 22)
- De los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresas el 100% cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se

ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera. (ver tabla 23)

VI. CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio y analizado los resultados de las variables capacitación y gestión de calidad se llegó a las siguientes conclusiones:

6.1. Respecto a la Características de la Capacitación (objetivo específico 1)

- ✚ La capacitación se caracteriza por desarrollar habilidades y competencias laborales dentro de la empresa a través de la experiencia y aprendizaje de nuevos conocimientos que mejoran desempeño en el ambiente laboral así como también en ayudar al crecimiento de la micro y pequeña empresa.

6.2. Respecto a los temas que son capacitados los conductores de las MYPES

(objetivo específico 2)

- ✚ Los tipo de capacitación en las MYPES de la provincia de Sullana es de régimen de fiscalización, infracciones y sanciones ya que son la más utilizada por la MYPES de transporte de pasajeros rubro auto colectivo ya que les permite conocer a los conductores las sanciones existentes según el tipo de infracción, y conocer las normativas de transito vigentes.

6.3. Respecto a la gestión de Calidad (objetivo específico 3)

- ✚ La gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la

empresa para aumentar la competitividad , aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes

VII. Referencias Bibliográficas

- Altamirano, M. (2011). La Responsabilidad Social Y Su Relación Con Las Pymes En El Perú Y Su Entorno Económico. Lima.
- Arbulú, J. (2007). PYME: La Socia Mayoritaria Del Perú . Lima.
- Arbulú, J., & Otoyá, J. J. (2006). La PYME en el Perú. Lima: esan.
- Asociacion A Pie. (s.f.). Pequeña guía de A PIE para pensar la movilidad. Obtenido de <http://www.asociacionapie.org/apie/Guia04.html>
- Arenas. (s.f.). Metodologia De La Investigacion. Mexico, d.f.
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación . Cuauhtémoc: Eumed.
- Bracho, Y. (2007). Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Azucarero Del Occidente De Venezuela. Maracaibo.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
- Cango, H. (2013). Capacitación y rentabilidad en las mypes rubro transportes ruta Piura - Ayabaca - Piura año 2012. piura.
- Castillo, N. (15 de febrero de 2016). El Comercio. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/mypes-mercado-potencial-mas->

productos-financieros-noticia-1878704?
ref=flujo_tags_513994&ft=nota_13&e=titulo

- Cazau, P. (2006). *Introducción A La Investigación En Ciencias Sociales* . Buenos Aires.
- Centurión, R. (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa* (2013). Santa.
- Chamba, D. (2015). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2013*. Sullana.
- Cisneros, M. (2015). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad en las MYPE exportadoras rubro banano orgánico del distrito de Querecotillo - Sullana, 2014*. Sullana.
- Comercio, E. (29 de abril de 2014). *Pocos choferes suspendidos acuden a cursos de sensibilización*.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestion Integral De la Calidad*. Barcelona: PROFIT.
- Dessler, G. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson, Educacion.
- Desulovich, M. (2015). *Caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura, año 2015*. piura.
- Escuela SAT. (2016). *centro de formacion publica y tributacion local*. Obtenido de http://www.escuelasat.edu.pe/website/Portals/1/files/cursos/CURSO_IMPUESTOVEHICULAR.pdf
- Fernández, P., & Pértegas. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa* . La Coruña.

Municipalidad Provincial de Sullana. (19 de Abril de 2016). Municipalidad Sullana.

Obtenido de <http://www.munisullana.gob.pe/new/index.php/noticias/558-10-empresas-de-colectivos-iran-hasta-los-terminales-a-piura>

Galvan, Barbara. (2011). tipos de capacitacion. 20 de noviembre 2016, de blogspot Sitio web: <http://barbaragalvangnz.blogspot.pe/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

Garcia, T. (2003). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Almendralejo.

García-Schilardi, M E; (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. Revista Bitácora Urbano Territorial, 24(0) 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=7483087500>

Gatti, S. (2009). La Importancia de La Calidad y Su Relación En El Desempeño De Las Pymes Industriales de la Argentina. Buenos Aires .

Gesswein, W., & Vergara, H. (2004). El Sistema De Capacitación En Las Empresas Via Franquicia Tributaria. Santiago de Chile.

Gómez, F. (2014). Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas , año 2013. Chulucanas.

Guarneros, J. (24 de Noviembre de 2012). Grandes Pymes. Obtenido de Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas: <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>

- Guzman, M. (2014). Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías (ciudad Piura) año 2013. piura.
- Hidalgo, M., & Ponce, C. (2011). Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE. Valdivia.
- Higinio, A. (2016). Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Modelo De Liderazgo Contingencial De Fred Fiedler En Las Micro Y Pequeñas Empresas Delsector Servicio - Rubro Transporte Regional Vía Terrestre De Pasajeros En El Distrito De Huaraz, 2014. Huaraz.
- ISO . (2015). Normas ISO. Obtenido de [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm?=#](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm?=)
- ISO. (2015). Norma Internacional 9000:2015. Suiza.
- Intiways. (31 de Diciembre de 2014). intiways . Obtenido de <http://blog.intiways.travel/tipos-transporte-publico-peru/>
- Leiva, B. J. (2006). PYMES: Ciclo de Vida y Etapas de Desarrollo.
- Maristany, J. (2007). Administracion de Recursos Humanos. En J. Maristany, Administracion de Recursos Humanos (pág. 409). Mexico, DF: Pearson Educacion.
- Martines, E., & Martines, F. (2009). Capacitación por Competencia: Principios y Metodos. Santiago de Chile.
- Martinez, S. (2014). Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mype Del Sector Comunicaciones Rubro Transporte De Pasajeros De La Ciudad Piura, Año 2013. piura.

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (03 de 07 de 2003). MINTRA.

Obtenido de

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo. (2006). La Microempresa: Una Propuesta Tipológica Y Ejercicio De Aplicación En Lima Sur. Boletín de Economía Laboral, 11.

MINSA. (1998). Gestión De La Capacitación En Las Organizaciones .

MTC. (26 de FEBRERO de 2015). *DECRETO SUPREMO*. Obtenido de

http://www.mtc.gob.pe/portal/home/publicaciones_arch/pro_renat4_ana_t1.pdf

Narro, E. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas sector industrial rubro compras - venta de café del distrito del Cercado de la provincia de Satipo de la región Junín, período 2009 - 2010. Satipo.

Obregón, S. T. (2015). La Pyme en el Perú. Lima: Actualidad Empresarial.

Pereyra, D. P. (2014). Propuesta de modelo de gestión por procesos del área de capital humano para la implementación de un sistema de capacitación que permita mejorar la competitividad de asociaciones de Mypes metalmecánica del Parque Industrial de Villa el Salvador (VES) y su posicionamiento en el mercado. Lima

Pérez, P. J., & Merino, M. (2013). principio etico. Obtenido de definiciones:

<http://definicion.de/principio-etico/>

- RENGIFO, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010. Pucallpa.
- revista maquinaria pesada. (2 de Enero de 2013). *TRANSPORTE Y MEDIO AMBIENTE*. Obtenido de <http://revistamakinariapesada.com/?p=1689>
- Rivera, G. (2014). Influencia de la capacitación en la rentabilidad de las mypes rubro transporte terrestre ruta Piura - Ayabaca en la ciudad de Piura, en el año 2012. piura.
- Rondoy, M. (2014). Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014. Sullana.
- Rubio, Y. (2014). Caracterización Del Financiamiento Y La Gestión De Calidad En Las Mype's Del Sector - Comercio Rubro - Venta De Productos Agropecuarios, Equipos E Insumos Del Distrito De Chimbote, AÑO 2011. Chimbote.
- Rueda, O (2014). Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las Mypes Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014. Tacna.
- Ruiz, M. (2012). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO*. Sinaloa.
- Sanchez, J. (2014). Gestion De Calidad, Proceso De Selección E Influencia En La Rentabilidad De Las Mypes Rubro Restaurantes- Provincia De Trujillo Año 2013. Trujillo.

- Sanchez, B. B. (2006). Las MYPES en el Perú su Importancia y Propuesta Tributaria. Lima: unmsm.
- Sandoval, C. K., Posso, R. K., & Quispe, G. C. (2012). El régimen legal peruano de las micro y pequeñas empresas y su impacto en el desarrollo nacional. Lima.
- Transporte Perú. (12 de Agosto de 2010). TRANSPORTE PERÚ. Obtenido de <https://transporteperu.wordpress.com/2010/08/12/el-taxi-colectivo/>
- Vilchez, J. (2013). Gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012. Sullana.
- Villaran, F. (2007). El mundo de la pequeña empresa. Lima.
- Vizacarra, N. (16 de noviembre de 2009). Mundo MyPE. Obtenido de <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). blogger. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Zuta, M., & Wiese, A. (2009). una mype con calidad Guía para entender y evaluar un sistema de gestión de la calidad. Lima: Media Corp Perú.

ANEXOS

ANEXO N°01



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, se realizó para determinar las principales características de la Capacitación y Gestión de calidad.

Información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a): Ingrid Yajaira Sánchez Agurto.

Fecha:

I. Principales características de la capacitación de las micro y pequeña empresa

1.1 ¿Considera de suma importancia la capacitación dentro de su empresa?

- a) SI
- b) NO

1.2 ¿Con que frecuencia se capacita al personal de la gerencia en los dos últimos años?

- a) CADA 3 MESES
- b) CADA 6 MESES
- c) AL AÑO

1.3 ¿Pone en práctica su personal lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización?

- a) SI
- b) NO

1.4 ¿La capacitación del personal de recursos humanos se alinea con las necesidades de la empresa?

- a) SI
- b) NO

1.5 ¿Considera la capacitación como una inversión a futuro?

- a) SI
- b) NO

1.6 ¿Considera la capacitación como una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa?

- a) SI
- b) NO

1.7 ¿Considera la capacitación como una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa?

- a) SI
- b) NO

1.8 ¿Cuántas veces al año se capacita a los conductores de las unidades móviles?

- a) 2 VECES
- b) 4 VECES
- c) 6 VECES
- d) 8 VECES

1.9 ¿Cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores?

- a) SI
- b) NO

II. Identificar en que temas son capacitados los conductores de las MYPES

2.1 ¿En qué área se necesita capacitación?

- a) RECURSOS HUMANOS
- b) DIRECCIÓN
- c) ADMINISTRACIÓN

II.2 ¿Qué temas de capacitación es utilizada en la Micro y pequeña empresa para la retroalimentación de sus trabajadores?

- a) PERMISO DE CIRCULACION
- b) LICENCIA DE CONDUCIR
- c) RÉGIMEN DE FISCALIZACIÓN , INFRACCIONES Y SANCIONES

2.3 ¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?

- a) SI
- b) NO

2.4 ¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?

- a) SI
- b) NO

III. Describir las principales características de gestión de calidad

3.1 ¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia?

- a) SI
- b) NO

3.2 ¿Usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes?

- a) SI
- b) NO

3.3 ¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?

- a) SI
- b) NO

3.4 ¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?

- a) SI
- b) NO

3.5 ¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?

- a) SI
- b) NO

3.6 ¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?

- a) SI
- b) NO

3.7 ¿Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?

- a) SI
- b) NO

3.8 ¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?

- a) SI
- b) NO

3.9 ¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?

- a) SI
- b) NO

3.10 ¿Usted cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?

- a) SI
- b) NO

GRACIAS POR SU ATENCION

Anexo n° 2

Presupuesto

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PARCIAL	TOTAL
1.00	Remuneraciones ✓ Inv esti gar	✓ Unidad	01	S/100.00	S/100.00	S/100.00
2.00	Bienes ✓ USB Hojas Cuaderno Lapicero Folder manila	✓ Unidad ✓ Millar ✓ Unidad ✓ Unidad ✓ Unidad	01 01 01 02 03	S/35.00 S/20.00 S/14.00 S/2.00 S/0.70	S/35.00 S/20.00 S/14.00 S/4.00 S/2.10	S/75.10
3.00	Servicios					

	Pasajes	Global	50	S/2.00	S/100.00	
	Fotocopiado	Global	60	S/0.10	S/6.00	
	Impresión	Global	40	S/0.50	S/20.00	
	Internet	Horas	60	S/1.00	S/60.00	
	Asesoría	Horas	10	S/50.00	S/500.00	
						S/686.00
	TOTAL					S/861.10

Anexo N° 3

Cronogramas de actividades

Etapas	Fecha de inicio	Fecha de termino	Dedicación semanal por (horas)
Recolección de datos	01/08/2016	16/08/2016	14 horas
Análisis de datos	17/08/2016	01/09/2016	7 horas
Elaboración del informe final	02/09/2016	20/09/2016	10 horas

Anexo N° 4

validación de encuesta

Anexo N°4: Validación de encuesta

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA

ESPECIALIDAD: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DNI: 02818255

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión de test sobre la capacitación y gestión de calidad de las MYPE en la Provincia de Sullana, elaborado por el bachiller Sánchez Agurto Ingrid Yajaira quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Caracterización la capacitación y gestión de calidad de las MYPE de transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la Provincia de Sullana, año 2016”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana...10 de NOV...2016


.....
Maria del C. Rosillo de Purizaca
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD 03970

2	¿Qué temas de capacitación es utilizada en la Micro y pequeña empresa para la retroalimentación de sus trabajadores?	X		X		X		X												
3	¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?	X		X		X		X												
4	¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?	X		X		X		X												
III. Describir las principales características de gestión de calidad de las MYPE de transporte de pasajeros-Rubro auto colectivos de la Provincia de Sullana.																				
1	¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le genera ventajas ante la competencia?	X		X		X		X												
2	¿Usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes?	X		X		X		X												
3	¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?	X		X		X		X												
4	¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?	X		X		X		X												
5	¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?	X		X		X		X												
6	¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?	X		X		X		X												
7	¿Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?	X		X		X		X												
8	¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?	X		X		X		X												
9	¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?	X		X		X		X												
10	¿Usted cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?	X		X		X		X												

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Abdon Alvarez Gutierrez

ESPECIALIDAD: Ingeniero / Lic. Educación

DNI: 03664095

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión de test sobre la capacitación y gestión de calidad de las MYPE en la Provincia de Sullana, elaborado por el bachiller Sánchez Agurto Ingrid Yajaira quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Caracterización la capacitación y gestión de calidad de las MYPE de transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la Provincia de Sullana, año 2016"

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana, 10 de ~~NOVIEMBRE~~ ~~2016~~

 **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
Mg. Abdon Alvarez Gutierrez
COORDINADOR - DIVISION DE BIENESTAR
CIP. 68801

¿Qué temas de capacitación es utilizada en la Micro y pequeña empresa para la retroalimentación de sus trabajadores?	/			/			/			/			
¿Considera que invertir en capacitación mejorara la labor realizada por los trabajadores?	/			/			/			/			
¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?	/			/			/			/			
II. Describir las principales características de gestión de calidad de la MYPE de transporte de pasajeros- Autobro auto colectivos de la Provincia de Sullana.	/			/			/			/			
¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia?	/			/			/			/			
¿Usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes?	/			/			/			/			
¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?	/			/			/			/			
¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?	/			/			/			/			
¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?	/			/			/			/			
¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?	/			/			/			/			
¿Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?	/			/			/			/			
¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?	/			/			/			/			
¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?	/			/			/			/			
¿Usted cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?	/			/			/			/			

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Manuel Gerardo Manuel Hinostroza

ESPECIALIDAD: Licenciado en Administración - Posgrado en Ciencias Políticas.

DNI: 02659237

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión de test sobre la capacitación y gestión de calidad de las MYPE en la Provincia de Sullana, elaborado por el bachiller Sánchez Agurto Ingrid Yajaira quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Caracterización la capacitación y gestión de calidad de las MYPE de transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la Provincia de Sullana, año 2016"

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Hinostroza
CLAD 05862

Sullana, 10 de Noviembre 2016

	4	¿Usted cree que los conocimientos que se obtienen a través de la capacitación permiten realizar las labores empresariales en base a experiencias, técnicas y estrategias?	/	/	/	/														
	III. Describir las principales características de gestión de calidad de las MYPE de transporte de pasajeros – Rubro auto colectivos de la Provincia de Sullana																			
I. c d p 1 2 3 4 5 6 7 8 9 II c d c i	1	¿Considera que un buen sistema de gestión de calidad le generara ventajas ante la competencia?	/	/	/	/														
	2	¿Usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae mayor cantidad de clientes?	/	/	/	/														
	3	¿Cree que la gestión de calidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?	/	/	/	/														
	4	¿Cree que la mejora de calidad va de mano con el servicio que ofrece la empresa?	/	/	/	/														
	5	¿Considera que la gestión de calidad esta de la mano con el éxito de la MYPE?	/	/	/	/														
	6	¿Considera que las normas ISO de calidad ayudan a mejorar el servicio que presta la empresa?	/	/	/	/														
	7	¿Considera usted que un buen sistema de gestión de calidad lograra la satisfacción de sus clientes?	/	/	/	/														
	8	¿Considera que el uso de un sistema de gestión de calidad le permitirá mejorar los servicios que presta su organización?	/	/	/	/														
	9	¿La MYPE cuenta con un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad?	/	/	/	/														
	10	¿Usted cree que la calidad del servicio que su MYPE brinda, se ajusta con las necesidades que el consumidor o cliente espera?	/	/	/	/														
2																				
3																				


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa
 CLAD 05882

Registro de participantes

REGISTRO DE PARTICIPANTES DE LAS MYPE DEL SECTOR TRANSPORTE URBANO -
RUBRO COLECTIVOS DEL DISTRITO DE SULLANA - AÑO 2016

Nº	NOMBRE DEL GERENTE	RAZÓN SOCIAL	RUC	FIRMA
1	OSCAR ARCELA CALDERON	EMP. TRANSP "NUEVA SULLANA" S.A	20526187467	
2	GUILBERTO CULQUICONDOE H.	EMP. TRANSP "BELLAVISTA-2010" S.R.L	20526247466	
3	SANTOS JUAREZ NAVARRO	EMP. TRANSP "MARCELINO CHAMPAÑAT"	20526065787	
4	CARLOS VILLALTA VALDIVIEZO	EMP. TRANSP "CINCO DE ABRIL" S.A	20526180705	
5	EDUARDO BALLO NOLE	EMP. TRANSP "MALLASUL" S.A	20526264127	
6	CARMEN CARRASCO ESTEVES	EMP. TRANSP "LOS ORIGINALES" S.R.L	20484141925	
7	AYDE TENE MALDONADO	EMP. TRANSP "SANTA ISABEL" EIRL	20483786680	
8	ALFONSO RENTERIA NAVARRO	EMP. TRANSP "SAN ISIDRO" N°1 S.R.L	20484185621	
9	JOSE AREVALO ZAPATA	EMP. TRANSP "SAN VICENTE FERRE" S.R.L	20526271841	
10	JOSE SILVA ORTIZ	EMP. TRANSP Y SERV GNEP "LOS MUNEQUITOS 9 DE OCTUBRE"	20526383053	
11	RODOLFO SOBRINO ORTIZ	EMP. TRANSP DE PASAJEROS "LA QUINTA" S.R.L	20526543271	
12	CINTIA RIVERA PACHECO	EMP. TRANSP SERV GNEP "EL CONDOR" S.R.L	20526554397	
13	JOSE CEBALLOS CHUNGA	EMP. TRANSP "CIENEQUILLO" S.R.L	20526603606	
14	VANESSA VILLARREAL J.	EMP. TRANSP Y SERV GNEP "EL CHURRE" S.A.C	20600445252	
15	JOSE ARCELES VALDEZ	EMP. TRANSP "LOS DIAMANTES DEL CHIRA"	20526164092	
16	FRANCISCO CATACHO QUEVEDO	EMP. TRANSP "28 DE JULIO RUTA 10" S.R.L	20525343724	
17	SEGUNDO VILLALTA ARELLANO	EMP. TRANSP "CENTENARIO SULLANA" S.A	20526543786	
18	MARCOS PEÑA VIERA	EMP. TRANSP "MIGUEL CHECA SOJO"	20484330906	
19	CESAR AGUSTO CHINCHAY	EMP. TRANSP "UNIDOS DEL NORTE"	20484110299	
20	JOSE ATOCHE ATO	EMP. TRANSP "MI CRISTO CANTIVO"	20526381603	