

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LA MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
TRANSPORTE – TRIMÓVIL DE LA CIUDAD DE TINGO
MARÍA, AÑO 2017.**

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

AUTORA

Br. MARISELA LOURDES CAVALIÉ CHUMBE

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**TINGO MARÍA – PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento a Dios por darnos la vida y fortaleza para seguir adelante todos los días.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad de aprender nuevos conocimientos y experiencias.

Agradezco al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su paciencia, su motivación, sus sabios consejos y su comprensión en la elaboración del mismo.

A mis compañeras de la promoción 2013, de la Escuela Profesional de Administración y en especial a mis amigas Edith y Marilia por compartir momentos inolvidables que no se borrarán de mi memoria.

DEDICATORIA

A mis queridos padres: Alicia y Dimas, con eterna gratitud, quienes con mucho amor y sacrificio formaron en mí principios morales y éticos, e hicieron realidad mi más grande anhelo.

A mis hermanos Yonel, Susana, Sergio y a mis sobrinos Fernando y Amy, porque significan en cada instante de mi vida una motivación especial.

RESÚMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de investigación fue no experimental y descriptiva, para llevarse a cabo se trabajó con una muestra dirigida de 10 microempresas de una población de 20, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta, y se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPES: el 40% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% son masculinos, de los cuales el 60% poseen con educación secundaria, el 100% es dueño de la micro empresa, el 50% tiene de 0 a 3 años en el cargo, el 80% tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 100% de la MYPES cuenta con 11 a más trabajadores, el 100% son personas no familiares, el 90% se creó para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad en la capacitación: el 60% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad, así mismo el 40% desconocen las técnicas modernas de gestión de calidad, el 50% cuentan con poca iniciativa en cuanto a las dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 50% cuentan con la técnica de escala de puntuaciones para medir el rendimiento del personal, el 80% si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 100% si se han capacitado en los últimos años, el 60% de 1 a 2 veces se capacitaron, el 60% considera la capacitación es una inversión y el 60% el personal se ha capacitado en reglas de tránsito. Llegando a la conclusión que los de las MYPES desconocen el término de gestión de calidad, asimismo considerando la capacitación como una inversión, peor no lo incluyen dentro de sus prioridades de desarrollo y crecimiento de su empresa.

Palabras clave: Capacitación, gestión de calidad y micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of quality management in the training of micro and small companies in the service sector, transport - trimming sector of the city of Tingo María, 2017. The research design was non-experimental and descriptive, to be carried out we worked with a directed sample of 10 micro-enterprises of a population of 20, to whom a structured questionnaire with 18 questions was applied, the survey technique was used, and the following results were obtained: 40% of the representatives are between 31 and 50 years old, 100% are male, of which 60% have secondary education, 100% own the micro company, 50% have from 0 to 3 years in the position, 80% have from 7 to more years of permanence in the field, 100% of the MYPES has 11 more workers, 100% are non-relatives, the 90% was created to generate profits. Regarding quality management in training: 60% have ignorance of the variable quality management, likewise 40% do not know the modern techniques of quality management, 50% have little initiative in the difficulties for the implementation of quality management, 50% have the technique of scale of scores to measure staff performance, 80% if it contributes to improving the performance of the company, 100% if they have been trained in recent years, 60% of 1 to 2 times were trained, 60% considered Training is an investment and 60% of the staff has been trained in traffic rules. Arriving at the conclusion that those of the MYPES do not know the term of quality management, also considering the training as an investment, but they do not include it within their priorities of development and growth of their company.

Keywords: Training, quality management and micro and small businesses.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Firma del jurado.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas y figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	8
2.3. Marco conceptual.....	11
III. HIPÓTESIS.....	13
IV. METODOLOGÍA.....	14
4.1. Diseño de investigación.....	14
4.2. Población y muestra.....	14
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	15
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
4.5. Plan de análisis.....	18
4.6. Matriz de consistencia.....	19
4.7. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS.....	25
5.1. Resultados.....	25
5.2. Análisis de resultados.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Anexos.....	36

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro transporte - trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	25
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro transporte - trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	26
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte - trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.....	27

FIGURAS

Figura 1. Edad.....	45
Figura 2. Género.....	45
Figura 3. Grado de instrucción.....	46
Figura 4. Cargo que desempeña.....	46
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	47
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	47
Figura 7. Número de trabajadores.....	48
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	48
Figura 9. Objetivo de creación.....	49
Figura 10. Conoce el término de gestión de calidad.....	49
Figura 11. Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoces?.....	50
Figura 12. Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?.....	50
Figura 13. Qué técnicas conoces para medir el rendimiento del personal?.....	51
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	51
Figura 15. Se ha capacitado en los últimos años.....	52
Figura 16. Cuántas veces se ha capacitado.....	52
Figura 17. Para usted la capacitación es una.....	53
Figura 18. Qué tipo de capacitación ha recibido su personal.....	53

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES, actualmente representan una parte importante de la fuerza laboral en muchos países y contribuye así al centro de la economía ya que existe una cantidad u variedad de microempresas; así por ello que algunos solo se describen como actividades de subsistencia, otras utilizan métodos de producción relativamente sofisticados, y registran un rápido crecimiento y están relativamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía nacional.

El motivo que me conlleva elaborar esta investigación, ya que existen diversas circunstancias que llevan a estas empresas dedicadas al transporte urbano, rubro de trimóviles en nuestro entorno; además nos muestran un alto interés de formalización y aplicación de una adecuada gestión de calidad.

Asimismo, las MYPES que aplican un sistema de gestión de calidad, se basan en una estructura operacional e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales que guían las acciones de la fuerza de trabajo, maquinaria o equipos y el flujo de la información a la organización de la manera práctica consideran que lograr beneficios u utilidades apetitosas ya sea mediante la evasión de impuestos, competencia desleal, etc.

La micro y pequeñas empresas actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo del Perú, sino en todos los países del mundo porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio estado.

Las MYPES empiezan a tomar fuerza en la economía nacional; cada vez es más creciente el proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores por la mayoría concentración de la actividad comercial en la capital y las ciudades grandes. Por lo cual, el sector de transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María hace que sea muy difícil sobrevivir en un contexto de alta competencia, generando pocas esperanzas de surgir y llegar a un nivel superior, debido al aumento de la competencia nacional e internacional, a su menuda utilidad, al poder de negociación de los proveedores y cliente, la falta de profesionalismo en la gestión de los negocios.

En la ciudad de Tingo María, donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de transporte trimóvil que cuentan con una deficiencia

en su gestión de calidad al cliente. Esto está dado como resultado. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?.

Para lo cual se plantea como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?. Y como objetivos específicos tenemos tres que son: Determinar las principales características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?; determinar las principales características de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?; y determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Esta investigación se justifica porque es importante conocer a nivel descriptivo la relación de la gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro transporte –trimóvil ubicado en la ciudad de Tingo María, estableciendo las perspectivas que existen para promover el desarrollo de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES en la ciudad; ya que es vital que este tipo de organizaciones siga creciendo considerando su importancia en la generación de empleo; siendo al mismo tiempo empresas con mayor movimiento económico no solo en la provincia sino también en todo el país.

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se pondrá en práctica una metodología cuantitativa con tendencia cualitativa, la cual tienen como guía principal los objetivos planteados y va en busca de profundizar el tema, desentendiéndose de la generalización.

Dicha metodología nos permite centrarnos en la información proporcionada por los sujetos que son parte de la investigación.

En la parte cuantitativa se realizó un conteo respectivo de las encuestas a fin de poder plasmarlas en tablas y figuras el resultado con el objetivo de hacer un análisis claro del resultado.

La metodología cualitativa nos permitirá obtener información de primera fuente; se destaca también la necesidad de aplicación de técnicas ya que muchas veces su aplicación es un poco

difícil de los que se piensa a primera vista. La transcripción se considera un trabajo duro, y se necesita claridad y precisión en los criterios de análisis.

Se hace necesario mencionar las ventajas de la aplicación de dicha metodología, por la mayor interacción con los informantes, y se valora la posibilidad de llegar a una mejor comprensión de la realidad y la cercanía al problema de investigación planteando.

Asimismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera la gestión de calidad en la capacitación en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio. Finalmente el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios de la ciudad de Tingo María.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Rodríguez, (2016) en su tesis titulada: “Gestión de calidad y la formalización en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del Distrito de Iquitos, año 2016”, tuvo como objetivo determinar la aplicación de dimensiones de Gestión de Calidad y Formalización de MYPES en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016, los siguientes resultados: Respecto a los emprendedores legales encuestados el 65% son de sexo masculino y el 40,1% está en el rango de 45 años a más, de 36 a 45 años 30,2%, entre 25 a 35 años 19,8% y seguidamente de 25 años 9,9%. El 40,1% de los emprendedores encuestados tienen el grado de instrucción técnica, el 30,2% nivel superior, el 19,8% nivel secundaria y un 9,9% nivel primaria. El 100,0% de los emprendedores ocupan el cargo de “Dueño”. De acuerdo a los emprendedores encuestados, en el rango de 4 a 6 años 40,1% y seguidamente de 7 a más 40,1%, finalmente un 19,8% tienen de 1 a 3 años. Según el tiempo de permanencia que tiene la empresa en el rubro es 40,1% de 4 a 6 años, el 40,1% de 7 a más y 19,8% de 0 a 3 años. La empresa con el 50,0% está en proceso de formalización, 30,8% está formalizada y un 19,8 no está formalizada. Concluyó que todas las empresas de servicio de mototaxis son dirigidas por microempresarios de sexo masculino, quienes son los dueños de las mismas, del mismo modo el 70% cuentan con instrucción técnica superior. Asimismo el 40% tienen más de 7 años desempeñando sus actividades en este rubro, el 40% tienen de 4 a 6 años y el resto menos de cuatro años y el 80% de los encuestados afirmaron que sus empresas se crearon por subsistencia económica familiar. En el análisis de la formalización podemos afirmar que el 50% de las empresas de mototaxis que funcionan en el Distrito de Iquitos se encuentran en proceso de formalización, el 20% está formalizada y que estos expresaron que la formalización les proporciona ventajas muy en especial en la obtención de créditos y circulación sin problemas. Asimismo el 30 % de estas empresas que están formalización y 50% en proceso de formalización, y que solo las formalizadas están constituidos en el régimen general. En lo que respecta a información de calidad el 100% de los empresarios de mototaxis expresaron conocer que es gestión de calidad pero no cuentan en sus empresas con manuales de calidad y que casi el 100% no implementaron programas de calidad. Asimismo la mitad de los gestores opinaron que la responsabilidad recae en los dueños y el 60% de los encuestados afirmaron que la formación personal y el 40% atribuye a la motivación personal como mejor vía para el mejoramiento de la calidad en el desarrollo de sus actividades. Casi la totalidad (90%) de los gestores entrevistados aplican mecanismos de verificación respecto a su enfoque al cliente, del

mismo modo el 100% desarrollan en sus servicios trato amable y consideración hacia el cliente y que cuentan con mejores condiciones para adaptarse a las necesidades del cliente. En el análisis de diseño de procesos, el 90% no desarrollan diseños de procesos y que sólo se limitan a la revisión de sus unidades al inicio y final de sus actividades diarias. Estos datos nos indican que existe informalidad operativa en el desarrollo de sus funciones. En lo que respecta a la gestión estratégica en estas empresas, el 60% de las empresas no posee una visión, misión y valores. También el 50% de los trabajadores expresaron no conocer. Asimismo, el 90% de los gestores entrevistados no ha elaborado un plan estratégico y el 30% expresaron no obtener beneficios con la gestión de calidad. De la misma manera el 60% de los entrevistados no realizan revisión permanente de sus objetivos, y el 80% muestra profesionalidad en su trabajo. También el 90% brinda una adecuada orientación al cliente. Existe relación significativa entre la calidad de gestión y la formalización de las empresas de transporte, rubro de los mototaxis del Distrito de Iquitos.

Estrada, (2017) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro transporte terrestre en la Provincia de Leoncio Prado período 2017”, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES Sector servicios Rubro transporte terrestre de la Provincia de Leoncio Prado, año 2017. Los siguientes resultados: en cuanto a los representantes de las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50, en un 80%. En cuanto al grado de instrucción para la investigación es del nivel secundario en un 40%. El 87% de los representantes de las MYPES encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y solo el 13% indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. En la presente investigación si utilizan los documentos de gestión tal como el plan estratégico en un 80%, y constantemente evalúan la satisfacción de los cliente dando el resultado en 67% que están satisfechos los clientes, y usan las Tics en un 53% para brindar un mejor servicio. En relación al conocimiento del termino de competitividad de los 15 empresarios encuestados el 93% responden que si conocen. El significado para la competencia es válida el que conozcan para dar un mejor servicio, y que demuestran que el proceso de pago es rápida y sin errores, en cuanto a las consultas o reclamos de los clientes con mayor frecuencia solucionan y dan una mejor atención a los clientes para que luego sigan utilizando nuestro servicio como empresa de transporte, y sobre el asesoramiento al cliente en un 100% son asesorados por nuestro trabajadores de la empresa. Conclusión Las edades de los representantes legales son de personas adultas, la relación que tienen en las tomas de decisiones son acertadas

ya que están en la edad de 36 a 50 años de edad. En el género, se observa que es el sexo masculino son la gran mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El grado de estudios en su gran mayoría es de educación secundaria, ya que en este rubro no necesitan tener grados superiores. Con respecto a la gestión de calidad se demuestra que en su gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente de los tres documentos de gestión, escogieron el plan estratégico, en la implementación de la empresa en su gran mayoría son implementadas, en cuanto a la evaluación de satisfacción un gran número dijeron que sí. En su gran mayoría de los encuestados conocen el término de competitividad y asesoran en su totalidad al cliente y con mayor frecuencia responden a sus consultas o reclamos.

Bacarres, (2017) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector servicio- rubro transporte interprovincial en la Provincia de Leoncio Prado, año 2017”, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES del sector servicio -rubro transporte interprovincial de la ciudad de Tingo María, año 2017. Los siguientes resultados el 67% de los encuestados indican que tienen de 20 a 35 años de edad, el 33% que tienen entre 36 a 50 años de edad. El 100% de los encuestados indican que son de género masculino, lo que muestra que el género masculino es lo que predomina en esta pregunta. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, el 17% universidad incompleta y el 8% cuenta con universidad completa lo que prevalece es la instrucción secundaria es decir los gerentes no son necesariamente profesionales. El 83% de los encuestados afirman que el servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, el 17% indican que no, esto significa que la gran mayoría de los clientes están satisfechos del servicio de la empresa. El 100% afirma que usa Plan de trabajo, se observa que la falta de instrucción hace desconocer la aplicación de un plan estratégico y desconocen estos documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio. El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales mientras que el 8% manifiesta que no. El 67% afirman que capacitan a su personal, el 25% manifiesta que a veces y el 8% que no, la importancia de la capacitación con el personal es única para el desarrollo de las empresas y para la propia competencia en un mercado. El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, el 17% mencionan que a veces evalúan y el 8% que no. El 75% afirman que no usan las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio y el 25% mencionan que sí. El 100% de los encuestados manifiesta que su empresa es formal, muestra que las empresas en estudio todo son formales, no tendrán problemas con las instancias

superiores y lograrían obtener ventajas competitivas. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas y el 33% en acceso al crédito. El 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial; el 17% si recibió, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales y un 17% manifiesta que sí aumenta el costo laboral. El 100% de los encuestados considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio. Conclusión la edad promedio de los encuestados es de 20 a 25 años, siendo un 100% de género masculino. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, esto indica que la mayoría de las MYPES están gerenciadas o administradas en forma empírica por personas de mayor edad consideradas también como adultos, mayores que no cuentan con preparación superior. De las MYPES en estudio el 83% su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, el 100% utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales, el 67% no ha capacitado a su personal, El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, y el 75% afirman que no usan las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su empresa. De las MYPES en estudio del sector transporte interprovincial de la provincia de Leoncio Prado, el 100% son formales. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas; el 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales, el 100% de los encuestados considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.

Cabrera, (2017) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la Provincia Padre Abad - Aguaytía, año 2017”, tuvo como objetivo conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación en las MYPES, del sector servicios –Rubro Hostales en la provincia Padre Abad – Aguaytía, año 2017. Los siguientes resultados es: De los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50, en sus resultados la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 28 – 37. El 79% de los representantes

en las MYPES encuestadas del sector servicios de hospedajes son de sexo masculino. En lo referente a grado de instrucción de los encuestados el 50% son de educación universitaria. En cuanto a la satisfacción en un 70% están satisfechos por el servicio prestado por las MYPES, y en el uso de las TICS EN UN 60% Sí utilizan las TICS. En cuanto a la interrogante de la capacitación previa antes del otorgamiento del crédito en un 80% si lo tuvieron solo el 20% no lo tuvieron, el 100% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo. El 50% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 40% considera que la capacitación a sus trabajadores es relevante para su empresa y en el tipo de administración de recursos. Concluyó que las edades de los representantes legales son de condición adultas, se observa las decisiones tomadas son idóneas y eficientes en sus decisiones. En el género, que predomina es el sexo masculino ya que en su mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro de este tipo de sexo. El nivel de grado de estudios en la mayoría es de educación superior de todos los encuestados del nivel universitario eso quiere decir que las MYPES en este rubro están en manos de Profesionales. Con respecto a la gestión de calidad se observa que la gran mayoría de los encuestados afirman que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, Los documentos que utilizan en la gestión es el plan estratégico. La implementación de la empresa es un factor importante es por ello que un gran porcentual eligieron por ello. De la misma forma en su gran mayoría utilizan las TICs. En cuanto a la capacitación en gran proporción si recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y la cantidad de cursos capacitados son de tres cursos durante los dos últimos dos años el tipo de capacitación fue de administración de recursos humanos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Micro y pequeñas empresas

Según Ley N° 28015 (2003), menciona en su Artículo 2. Se define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de: extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las micro y pequeñas y medianas empresas

Según Ley N° 30056 (2013) menciona en su Artículo 5. Las micros, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Micro y pequeñas empresas: Las micro y pequeñas empresas surgen o se forman por una necesidad ya sea personal o grupal en las cuales desean tener un ingreso de rentabilidad que les genere una estabilidad económica y a la vez generar empleos. Por lo que se señala la necesidad de apoyo a la MYPES y sostiene que “las micro y pequeñas empresas (MYPES) surge de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el estado ni tampoco las grandes empresas nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es en la generación de puestos de trabajo y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para ellos se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y emplear a sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo”. Conocer este tema servirá para visualizar que la micro y pequeñas empresas son los generadores de empleo diferentes partes del mundo y las cuales son de gran importancia para los países en sus economías.

La informalidad de las micros y pequeñas empresas en el Perú

Las informalidades de las MYPES en nuestro país se dieron por muchos motivos las cuales no fueron satisfechas las necesidades la población peruana por parte del gobierno de nuestro país como por grandes empresas nacionales y extranjeras lo que les llevó a cada persona a poder generar un ingreso para su hogar. Las Micro y Pequeñas Empresas surge de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado ni tampoco por las grandes empresas ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es en la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para ello se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo. De acuerdo con el Banco Mundial, la informalidad empresarial en el Perú se basa en el rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla.

Gestión de calidad.- Es un sistema de gestión de la calidad con serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias); para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados por las organización. (Cuatrecasas, 2010).

Principios de la gestión de calidad

Los principios de gestión de calidad se derivan de la experiencia colectiva y del conocimiento de los expertos internacionales. Asimismo, la ISO 9001 (2008) menciona que existen (8) principios de gestión de calidad y pueden ser utilizados por la organización con la finalidad de dirigir la organización hacia un buen desempeño, tales como:

Enfoque al cliente.- Son aquellas organizaciones que dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, además la organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

Liderazgo.- Los líderes de una organización establecen la unidad de pronóstico y la orientación de la organización. Por lo tanto ellos deberían crear y mantener un ambiente interno (buen clima laboral), en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal.- El personal en todos los niveles, es la esencia fundamental de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usados para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en proceso.- En cuanto al resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionen con un proceso para sí poder crear un valor a los clientes.

Enfoque de sistema para la gestión.- Es identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, por lo que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua.- La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser permanente de ésta. Asimismo, con la mejora continua de los procesos se cuenta con planificar, desarrolla, controlar, actuar.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.- Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Además, es necesario desarrollar alianzas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad.

Gestión.- Es aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto. Por lo que, la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente. En tanto, estos dos conceptos se combinan en lo inherente a la gestión empresarial u organización para denominar un aspecto fundamental de la actividad, especialmente para sumarle calidad a la misma.

Según Juran y Gryna (1993), definen la: “**Calidad**” como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas”.

Capacitación.- La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal. (Blake, 1997).

2.3. Marco Conceptual

Según Staton, Etzel & Walker, s.f, definen “Servicio” como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (Pp. 333 y 334).

Servicio.- Define el servicio como una “actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: Acciones, Procesos y Ejecución. (Lovelock, 2009).

Transporte.- El término transporte se utiliza para designar al movimiento que una persona, objeto, animal o fenómeno natural puede hacer desde un lugar a otro. El transporte puede tener fines profesionales o placenteros, intereses de lucro o de diversión. Cuando una persona debe viajar por cuestiones de trabajo, no es lo mismo que trasladarse por placer, para conocer nuevos espacios y sus características.

Trimóvil – Mototaxi.- De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, se define el término mototaxi como un peruanismo que significa “motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos a cambio de dinero de la misma forma que un taxi”.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de Tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación “gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo maría, año 2017. El diseño de la investigación que se utilizó fue, no experimental- trasnversal-descriptivo.

No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable gestión de calidad en la capacitación, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, de las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

Descriptiva por que se describió las características más relevantes de los representantes de las micros y pequeñas empresas y la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

4.2. Población y muestra

Población:

Para el trabajo de investigación se identificó una población de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017. Información que fue recopilado mediante una investigación a todos los transportistas – trimóvil de la ciudad de Tingo María.

Muestra:

Se utilizó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, quienes aceptaron poder brindarnos información.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes legales de las MYPES	Dueño; es el poseedor de una cosa respecto a esta. Gerente; es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican órganos directos.	1. Edad	Razón: - De 18 a 30 - De 31 a 50 - De 50 a más
		2. Sexo	Nominal: - Femenino - Masculino
		3. Grado de instrucción	Ordinal: - Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Universidad
		4. Cargo que desempeña	Nominal: - Dueño - Administrador - Gerente
		5. Tiempo que desempeña el cargo	Razón - 0 – 3 años - 4 – 6 años - 7 a más
	MYPE; es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar	1. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	Razón: - 0 – 3 años - 4 – 6 años - 7 a más
		2. La empresa es:	Nominal: - Formal - Informal

Perfil de las MYPES	actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	3. Su empresa se creó para:	Nominal 1. Generar ganancias 2. subsistencia
----------------------------	--	-----------------------------	---

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.	Planificar	- Objetivos - Estrategias - Procedimientos	Nominal
		Dirigir	- Comunicación - Liderazgo - Motivación	Nominal
		Implantar	- Capacitación - Interiorización - Adaptar	Nominal
		Controlar	- Evaluar - Comparar - Verificar	Nominal
		Satisfacer	- Brindar valor - Dar a conocer - Negociar	Nominal
	La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de	Planificar	- Objetivos - Estrategias - Procedimientos	Nominal
		Dirigir	- Comunicación - Liderazgo - Motivación	Nominal
		Implantar	- Capacitación - Interiorización - Adaptar	Nominal

Capacitación	incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.	Controlar	- Evaluar - Comparar - Verificar	Nominal
		Satisfacer	- Brindar valor - Dar a conocer - Negociar	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó, para el recojo de información fue la encuesta, el cual se aplicó a los representantes de las 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación, fue el cuestionario estructurado de 18 preguntas, solicitando para ello la mayor transferencia en su respuesta.

- **Encuesta**

Esta técnica se aplicó a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas.

- **Cuestionario**

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario con preguntas que se elaboró teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada variable en estudio.

4.5. Plan de análisis

Se utilizó el formato, Excel, Word y herramientas de Microsoft Office para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.

4.6. Matriz de consistencia de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES

Problema	Objetivos	Variables	Metodología			
			Población y Muestra	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?.	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de</p>	<p>Gestión de calidad:</p> <p>Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o</p>	<p>Población:</p> <p>Para el trabajo de investigación se identificó una población de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de nivel descriptivo.</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable gestión de calidad en la capacitación, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto,</p>	<p>La técnica que se empleó, para el recojo de información fue la encuesta, el cual se aplicó a los representantes de las 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte –</p>

	<p>Tingo María, año 2017?.</p> <p>Específicos: Describir las principales características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?;</p> <p>Describir las principales</p>	<p>servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.</p> <p>Capacitación: La capacitación está orientada a satisfacer las</p>	<p>Información que fue recopilado mediante una investigación a todos los transportistas – trimóvil de la ciudad de Tingo María.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte –</p>		<p>conforme a la realidad, de las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p> <p>Descriptiva por que se describió las</p>	<p>trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación, fue el cuestionario estructurado de 18 preguntas, solicitando para ello la mayor transferencia</p>
--	--	---	---	--	--	--

	<p>características de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017?;</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del sector servicio,</p>	<p>necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.</p> <p>Compone uno de los campos</p>	<p>trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, quienes aceptaron poder brindarnos información.</p>		<p>características más relevantes de los representantes de las micros y pequeñas empresas y la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p>	<p>en su respuesta.</p>
--	--	---	--	--	---	-------------------------

	rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.	más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.				
--	--	---	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencial, confiabilidad y respeto a la persona humana.

Principios de confidencialidad: Sólo se publicó la información que desee se publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporciona la información.

Principios de confiabilidad: Se procedió en absoluto anonimato de las personas encuestadas, informándoles el motivo de la presente investigación, protegiendo la confiabilidad de los datos sin alterar física, moral y social de los participantes.

Respeto a la persona humana: Se respetó las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017

Datos generales:	Número de MYPES	Porcentaje
Edad (años)		
18 a 30 años	4	40,0
31 a 50 años	4	40,0
51 a más años	2	20,0
Total	10	100,0
Género		
Masculino	10	100,0
Femenino	0	0,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	10,0
Primaria	3	30,0
Secundaria	6	60,0
Superior no Universitaria	0	0,0
Superior Universitaria	0	0,0
Total	10	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	10	100,0
Administrador	0	0,0
Total	10	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	50,0
4 a 6 años	1	10,0
7 a más años	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector servicios, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Características:	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	2	20,0
7 a más años	8	80,0
Total	10	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	0	0,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	10	100,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	0	0,0
Personas no familiares	10	100,0
Total	10	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancia	9	90,0
Subsistencia	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 3: Características de Gestión de Calidad en la Capacitación de las MYPES del sector transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

De la Gestión de Calidad en la Capacitación	Número de MYPES	Porcentaje
Conoce el término de gestión de calidad		
Si	4	40,0
No	6	60,0
Total	10	100,0
Técnicas modernas de la gestión de calidad conoces		
Benchmarking	3	30,0
Lluvia de ideas	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5c	3	30,0
Outsourcing	0	0,0
Ninguno	4	40,0
Total	10	100,0
Dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	5	50,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adapta a los cambios	3	30,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	2	20,0
Total	10	100,0
Técnicas conoces para medir el rendimiento del personal		
La observación	1	10,0
La evaluación	0	0,0
Escala de puntuaciones	5	50,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	4	40,0
Total	10	100,0
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 3. Características de Gestión de Calidad y la Capacitación de las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

De la Gestión de Calidad en la Capacitación	Número de PYMES	Conclusión
		Porcentaje
Cuántas veces se ha capacitado		
1 a 2 veces	6	60,0
3 a más veces	4	40,0
Total	10	100,0
Para usted la capacitación es una		
Inversión	6	60,0
Gasto	4	40,0
Total	10	100,0
Qué tipo de capacitación a recibido su personal		
Manejo	4	40,0
Reglas de tránsito	6	60,0
Trato al pasajero	0	0,0
Mecánica básica	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017.

5.2. Análisis de Resultados

Con respecto a la edad de los representantes: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se encuentran entre las edades de 31 a 50 años (ver tabla 1) lo mismo coincide con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien establece que, el 40.1% de los encuestados se encuentra entre las edades de 45 a más años, de la misma manera en la encuesta realizada por Estrada (2017) no coincide con el resultado obtenido. Estos resultados nos dan a entender que la mayor parte de los encuestados y representantes de la empresa son personas mayores (experimentados).

Con respecto al género de los representantes: el 100% de los representantes de las Micros y pequeñas Empresas, son de género masculino (ver tabla 1) lo mismo coincide con los resultados encontrados por Bacarres (2017) quien establece que, el 100% de los encuestados son de género masculino, de la misma manera en la encuesta realizada por Cabrera (2017) manifiesta que el 79% de encuestados son de género masculino. Estos resultados nos dan a entender que, la mayor parte de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son liderados y conducidos por cuentan con mayor capacidad.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: el 60% de los representantes de las micros y pequeñas empresas, cuentan con el grado de secundaria (ver tabla 1) lo mismo coincide con los resultados encontrados por Bacarres (2017) quien establece que, el 50% de encuestados cuentan con educación secundaria, de la misma manera en la encuesta realizada por Estrada (2017) manifiesta que el 40% cuenta con grado de instrucción secundaria. Estos resultados nos dan a entender que la mayor parte de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, son personas que han culminado el grado de instrucción secundaria el cual no tuvieron la oportunidad de estudios superiores, por lo tanto los representantes solo cuentan con conocimientos necesarios el cual les servirá para subsistir en el rubro.

Con respecto al cargo que desempeña: el 100% son dueños (ver tabla 1) lo mismo coincide con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien establece que el 100% de sus encuestados son dueños de la empresa.

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo: el 50% tienen de 0 a 3 años ejerciendo el cargo (ver tabla 1) de la misma manera en la encuesta realizada por Rodríguez (2016) no coincide con el resultado obtenido. Lo cual dicho resultado nos da a entender que la gran cantidad de representantes de la empresa cuentan de 0 a 3 años desempeñándose en el cargo.

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: el 80% tienen de 7 a más años, manifiesta el tiempo de permanencia en el rubro (ver tabla 2) de la misma manera en la encuesta realizada

por Rodríguez (2016) no coinciden con el resultado obtenido. Lo cual el resultado obtenido nos da entender que la gran mayoría permanece en el mismo rubro en el que iniciaron su empresa.

Con respecto al número de trabajadores de obtuvo el: 100% cuentan con 11 a más trabajadores en la empresa (ver tabla 2) mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario, debido a que el rubro es en otro nivel de investigación. Por lo tanto, los resultados adquiridos nos dan entender que las empresas no son tan pequeñas para brindar el servicio.

Con respecto a las personas que trabajan en la empresa: el 100% son personas no familiares (ver tabla 2) mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario. Dicho resultados adquiridos nos da a entender que decidieron trabajar con la finalidad de apoyar económicamente a sus familiares.

Con respecto al objetivo de creación: el 90% se crearon con la finalidad de generar ganancias (ver tabla 2) mientras que en el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario. Lo cual el resultado obtenido nos da entender que las personas su mayor objetivo es contar con ganancias.

Con respecto al término de gestión de calidad: el 60% NO conocen el término de gestión de calidad (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario. Dicho resultados adquiridos nos da a entender que son personas que tienen un nivel de educación muy bajo y son personas que hace muchos años terminaron sus estudios.

Con respecto a las técnicas modernas de la gestión de calidad: el 40% ninguno conoce las técnicas de gestión de calidad (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario. Dicho resultados adquiridos nos da a conocer que esto se debe a que las empresas se formaron por necesidad de generar ganancias sin estudios previos de gestión.

Con respecto a las dificultades para la implementación de la gestión de calidad: el 50% cuentan con poca iniciativa (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario. Lo cual el resultado adquirido nos da a entender que los representantes tienen poca iniciativa en la empresa.

Con respecto a: ¿qué técnicas conoces para medir el rendimiento del personal: el 50% cuenta con la técnica de escala de puntuaciones (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron dichos cuestionarios para asimilarlos. Lo cual el resultado adquirido nos da a entender que la empresa mide el rendimiento de sus trabajadores mediante puntuaciones.

Con respecto, la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa: el 80% SÍ contribuye a mejorar (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron dicho

cuestionario. Lo cual el resultado adquirido nos da a entender que esto demuestra que la gestión de calidad les ayuda a mejorar el desarrollo de la empresa.

Con respecto, se ha capacitado en los últimos años: el 100% SI se capacitaron (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no tomaron dicho cuestionario. Dicho resultado adquirido nos da a entender que si bien se capacitan con la finalidad de instruirse y actualizarse para mejora de la empresa.

Con respecto a ¿cuantas veces se ha capacitado? el 60% de 1 a 2 veces se capacitaron (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no utilizaron dicho cuestionario. Dicho resultado adquirido considera que la empresa recibe la capacitación es necesaria.

Con respecto: la capacitación es una: el 60% menciona que es una inversión (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no utilizaron dicho cuestionario. Lo cual el resultado adquirido considera que los representantes manifiestan que no se capacitan por ser un gasto.

Con respecto a ¿qué tipo de capacitación recibe su personal? se obtuvo el resultado que el 60% el personal se ha capacitado en reglas de tránsito (ver tabla 3) mientras que el resto de los autores no utilizaron dichos cuestionarios para poder asimilarlos. Lo cual el resultado adquirido considera que los representantes conocen las reglas de tránsito para brindar un buen servicio al cliente.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, están representados por personas adultas de 31 a 50 años, son de género masculino, con grado de instrucción secundaria, que son dueños, 0 a 3 años tiempo que desempeña el cargo.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte –trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, tienen una permanencia en el rubro de 7 a más años, cuentan con 11 a más trabajadores, los trabajadores no son familiares de los dueños, se crearon para generar ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, no conocen el término de gestión de calidad, ninguno conoce las técnicas modernas de gestión de calidad, poca iniciativa en la implementación de gestión de calidad, para medir el rendimiento del personal cuentan con escala de puntuaciones, la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, si se han capacitado en los últimos años, de 1 a 2 veces se han capacitado, considerando a la capacitación una inversión, recibe capacitación el personal referente en reglas de tránsito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arrascue y Segura (2016) Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015, Recuperado el 15 de marzo del 2018, en:*
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20De%20lgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Bacarres (2017) Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector servicio- rubro transporte interprovincial en la Provincia de Leoncio Prado, año 2017, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:*
<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Blake, O. (1997) definición sobre capacitación, recuperado el 15 de marzo del 2015, en:*
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3pV0jdh7u>
- Cabrera (2017) Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la Provincia Padre Abad - Aguaytía, año 2017, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:*
<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Cuatrecasas (2010) Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Estados Unidos: Bresca.*
- Correa, D. (2015) definiciones y diferencias de MYPES y PYMES, recuperado el 15 de marzo del 2018, en:* <http://definicion.de/pyme/>
- Definición de transporte, recuperado el 06 de mayo del 2018, en:*
http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1762/TD_Benancio_Cisneros_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Definición de Trimóvil (mototaxi), el 18 de marzo del 2018, en:*
<https://es.wikipedia.org/wiki/Mototaxi>
- Estrada (2017) Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro transporte terrestre en el la provincia de Leoncio Prado período 2017, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:*
<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Juran y Gryna (1993), definición sobre calidad, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:*
<http://xxxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

- Lovelock, C. (2009), *definición sobre servicio*, recuperado el 16 de marzo del 2018], en:
<http://mejormarketing.blogspot.pe/2011/02/definicion-de-servicio.html>
- Martell y Sánchez (2013), *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013*, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf
- Principios de la Gestión de Calidad*, recuperado el 17 16 de marzo del 2018,
<http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Rodríguez (2016) *Gestión de calidad y la formalización en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016*, recuperado el 15 de marzo del 2018, en:
<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Stanton, Etzel y Walker, s.f., *definición de servicio*, recuperado el 15 de marzo del 2018], en:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definición-servicios.html>
- Sosa (2014), *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa*, recuperado el 16 de marzo del 2018, en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>.

ANEXOS

Anexo 01. Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación

Actividades	Fecha	
	Inicio	Término
Elaboración del proyecto de tesis	24/02/2018	29/03/2018
Trabajo de campo -tabulación- resultados-análisis y conclusiones	30/03/2018	21/04/2018
Presentación de resultados- elaboración de informe	21/04/2018	15/05/2018
Presentación de informe de DTI	20/05/2018	27/05/2018
Presentación de informe a corrector estadístico y corrector de estilo	27/06/2018	02/06/2018
Presentación de informe a comisión	02/06/2018	05/06/2018
Ingreso de informe a módulo “Pre Banca”	06/06/2018	09/06/2018
Pre sustentación (Pre Banca)	10/06/2018	16/06/2018
Sustentación	23/06/2018	23/06/2018

Anexo 02. Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Bienes de consumo:			
Papelería	2 Mill.	20.00	40.00
Folder y faster	10 Unid.	1.00	10.00
USB	1 Unid.	40.00	40.00
Lapiceros	8 Unid.	0.50	4.00
Otros	-	-	-
Total bienes			94.00
Servicios:			
Pasajes		200.00	200.00
Copias	100 Unid.	0.10	10.00
Impresiones	500 Unid.	0.10	50.00
Internet		160.00	160.00
Procesamiento de datos		60.00	60.00
Otros servicios		50.00	50.00
Empastado	2 Unid.	35.00	70.00
Energía eléctrica		45.00	45.00
Teléfono		60.00	60.00
Agua		30.00	30.00
Total servicios			735.00
Total general			829.00

Anexo 03. Relación de micro y pequeñas empresas

N°	REPRESENTANTE	RUC	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Asociación	0489526825	Asociación de Trimóviles Naranjillo Express	Lote 52 A.V. El Naranjal (A 1Cdra Izq. Ramadita Puerta Marrón)
2	Asociación	20528946381	Asociación de Trimóviles Sveen Ericsson	Av. Tito Jaime F. Nro. 760 Cent. Tingo María (Frente al grifo)
3	Asociación	20528992901	A Asociación de Trimóviles Delicias Express	Mza. W Lote 06 A.V. Los Rosales (A 20mt. De la Bodega Rivera)
4	Asociación	20489389810	Asociación de Mototaxis las Golondrinas	Av. Enrique Pimentel Nro. 153 Tingo María (Costado de la Agencia Trans-Mar)
5	Asociación	20489405874	Asociación de Motocarros Rupa Rupa	Av. Iquitos Nro. 316 Castillo Grande (Frente a I.E. Inicial José Carlos Mariátegui)
6	Asociación	20489704197	Asociación de Trimóviles Taxi Flores	Mlc. Lima Mza. B Lote. 08 (a 50 Mts. del Camal)
7	Asociación	20528913025	Asociación de Trimóviles Turismo Tincocc	Mza. L1 Lote. 5 A.H. Brisas del Huallaga (por el Complejo de la UNAS)
8	Asociación	20529082488	Asociación DE TRIMOVILES "PEDRO ABAD SAAVEDRA"	MZA. LL Lote. 2 P.J. Pedro Abad Saavedra
9	Asociación	20528926275	Asociación de Trimóviles Nuevo Horizonte	Jr. Aucayacu Nro. 681 (Medidor N° 0901009060)
10	Asociación	20528946381	Empresa Trimóvil Cueva Express S.R.L.	Mza. C Lote. 3 Dpto. P.J. Tito Jaime Fernández Huánuco - Leoncio Prado – Rupa Rupa

Anexo 04. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPES del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE - TRIMÓVIL DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017.**

La 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.

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 a 30 años () b) 31 a 50 años (X) c) 51 a más años ()

2. Género:

- a) Masculino (X) b) Femenino ()

3. Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción () b) Primaria (X) c) Secundaria () d) Superior no
Universitaria () e) Superior Universitaria ()

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño (X) b) Administrador ()

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años (X) b) 4 a 6 años () c) 7 a más años ()

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años () b) 4 a 6 años () c) 7 a más años (X)

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores () b) 6 a 10 trabajadores () c) 11 a más trabajadores (X)
e) Ninguno ()

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares () b) Personas no familiares (X)

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia (X) b) Subsistencia ()

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

2.1. GESTION DE CALIDAD

10. Conoces el término gestión de calidad?

- a) Sí () b) No (X)

11. Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoces?

- a) Benchmarking () b) Lluvia de ideas () c) Empowerment ()
d) Las 5 c () e) Outsourcing () f) Ninguno (X)

12. Que dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa (X) b) Aprendizaje lento () c) No se adapta a los cambios ()
d) Desconocimiento del puesto () e) Otros ()

13. Qué técnicas conoces para medir el rendimiento del personal?

- a) La observación () b) La evaluación () c) Escala de puntuaciones (X)
d) Evaluación de 360° () e) Otros ()

14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa?

- a) Si (X) b) No ()

2.2. REFERENTE A LAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS: CAPACITACION

15. Se ha capacitado en los últimos años

- a) Si (X) b) No ()

16. Cuantas veces se ha capacitado

- a) 1 a 2 veces (X) b) 3 a más veces ()

17. Para usted la capacitación es una:

- a) Inversión (X) b) Gasto ()

18. Qué tipo de capacitación a recibe su personal

- a) Manejo () b) Reglas de Tránsito (X) c) Trato al pasajero () d) Mecánica
básica () e) Otros ()

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 05. Hoja de tabulación

Ítem	Preguntas	Propuestas	Tendencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Edad	18 a 30 años	IIII	4	40,0%
		31 a 50 años	IIII	4	40,0%
		51 a más años	II	2	20,0%
	Total			10	10
2	Género	Masculino	IIIIIIIIII	10	100,0%
		Femenino	-	-	0,0%
	Total			10	10
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	I	1	10,0%
		Primaria	III	3	30,0%
		Secundaria	IIIIII	6	60,0%
		Superior no Universitaria	-	0	0,0%
	Superior Universitaria	-	0	0,0%	
Total			10	10	100,0%
4	Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII	10	100,0%
		Administrador	-	0	0,0%
	Total			10	10
5	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	IIII	5	50,0%
		4 a 6 años	I	1	10,0%
		7 a más años	IIII	4	40,0%
	Total			10	10
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	-	0	0,0%
		4 a 6 años	II	2	20,0%
		7 a más años	IIIIIIII	8	80,0%
	Total			10	10
	Número de trabajadores?	1 a 5 trabajadores	-	0	0,0%
		6 a 10 trabajadores	-	0	0,0%
		11 a más trabajadores	IIIIIIIIII	10	100,0%

7		Ninguno	-	0	0,0%
	Total		10	10	100,0%
8	Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares	-	0	0,0%
		Personas no familiares	IIIIIIII	10	100,0%
	Total		10	10	100,0%
9	Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIIIII	9	90,0%
		Subsistencia	I	1	10,0%
	Total		10	10	100,0%
10	Conoce el termino de gestión de calidad?	Sí	IIII	4	40,0%
		No	IIIIII	6	60,0%
	Total		10	10	100,0%
11	Técnicas modernas de la gestión de calidad conoces	Benchmarking	III	3	30,0%
		Red-corporativas	-	0	0,0%
		Empowerment	-	0	0,0%
		Las 5 C	III	3	30,0%
		Outsourcing	-	0	0,0%
		Ninguno	IIII	4	40,0%
	Total			10	100,0%
12	Dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?	Poca iniciativa	IIII	5	50,0%
		Aprendizaje lento	-	0	0,0%
		No se adapta a los cambios	III	3	30,0%
		Desconocimiento del puesto	-	0	0,0%
		Otros	II	2	20,0%
	Total		10	10	100,0%
13	Técnicas conoces para medir el rendimiento del personal	La observación	I	1	10,0%
		La evaluación	-	0	0,0%
		Escalada de puntuaciones	IIII	5	50,0%
		Evaluación de 360°	-	0	0,0%
		Otros	IIII	4	40,0%
	Total		10	10	100,0%
		Sí	IIIIIIII	8	80,0%

14	La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	No	II	2	20,0%
	Total		10	10	100,0%
15	Se ha capacitado en los últimos años	Sí	IIIIIIII	10	100,0%
		No	-	0	0,0%
	Total		10	10	100,0%
16	Cuántas veces se ha capacitado	1 a 2 veces	IIIIII	6	60,0%
		3 a más veces	IIII	4	40,0%
	Total		10	10	100,0%
17	Para usted la capacitación es una:	Inversión	IIIIII	6	60,0%
		Gasto	IIII	4	40,0%
	Total		10	10	100,0%
18	Qué tipo de capacitación recibe su personal	Manejo	IIII	4	40,0%
		Reglas de Tránsito	IIII	6	60,0%
		Mecánica básica	-	0	0,0%
		Trato al pasajero	-	0	0,0%
		Otros	-	0	0,0%
	Total		10	10	100,0%

Anexo 06. Figuras de las tablas

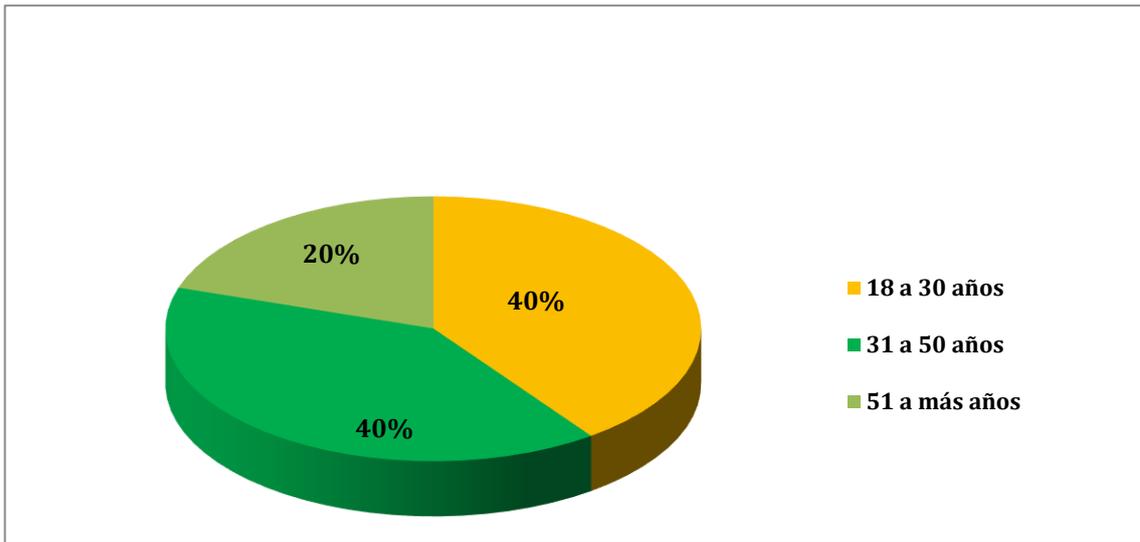


Figura 1: Edad.

Fuente: Tabla 01

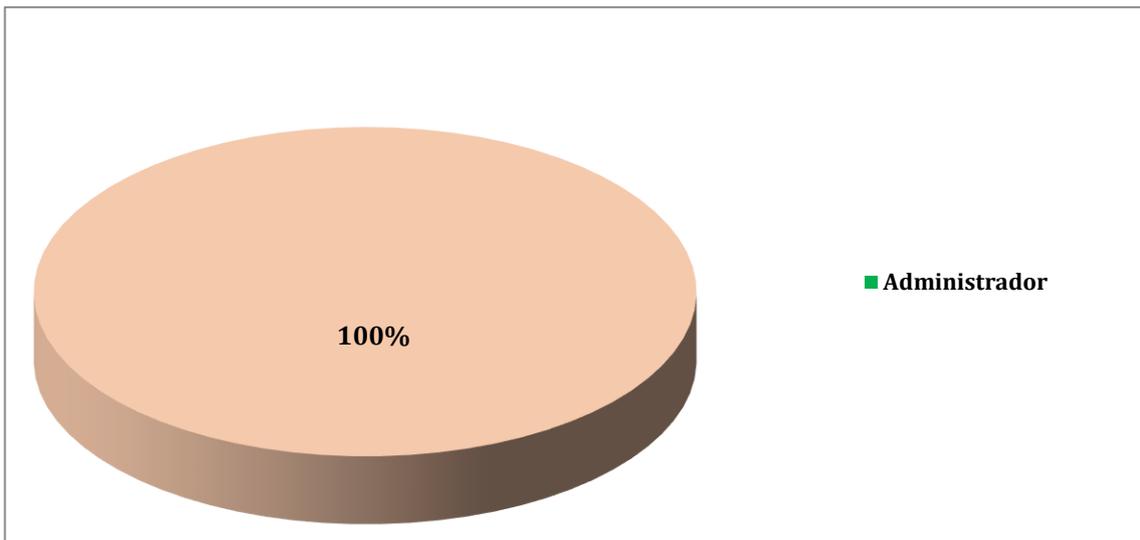


Figura 2: Género.

Fuente: Tabla 01

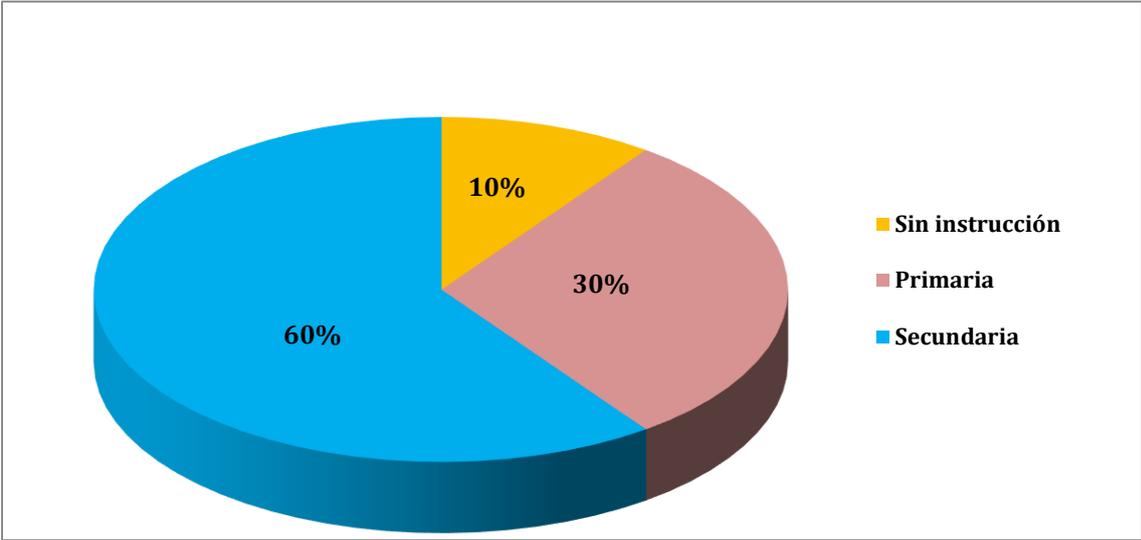


Figura 3: Grado de instrucción.

Fuente: Tabla 01

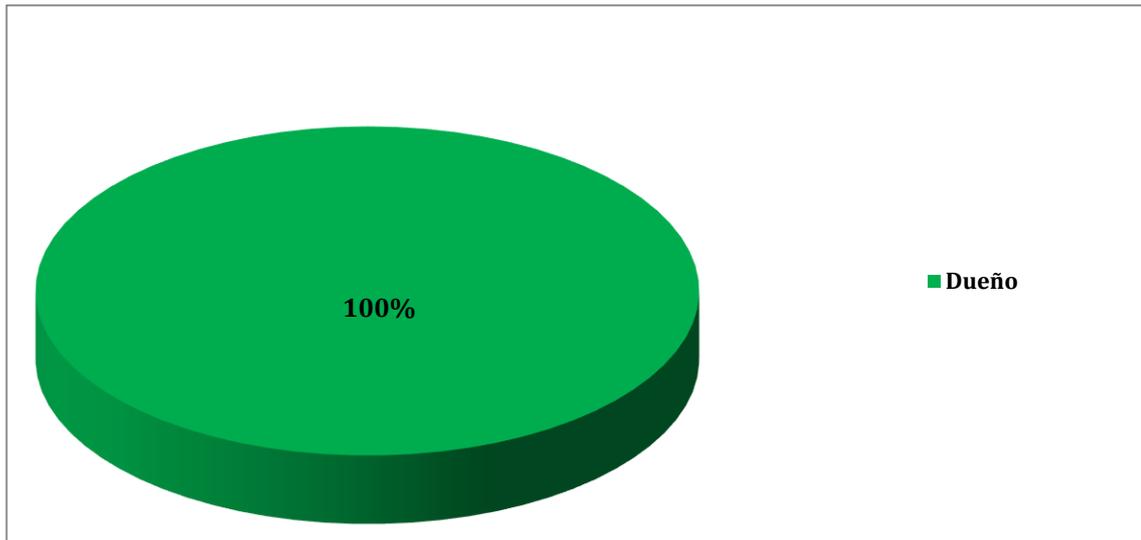


Figura 4: Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla 01

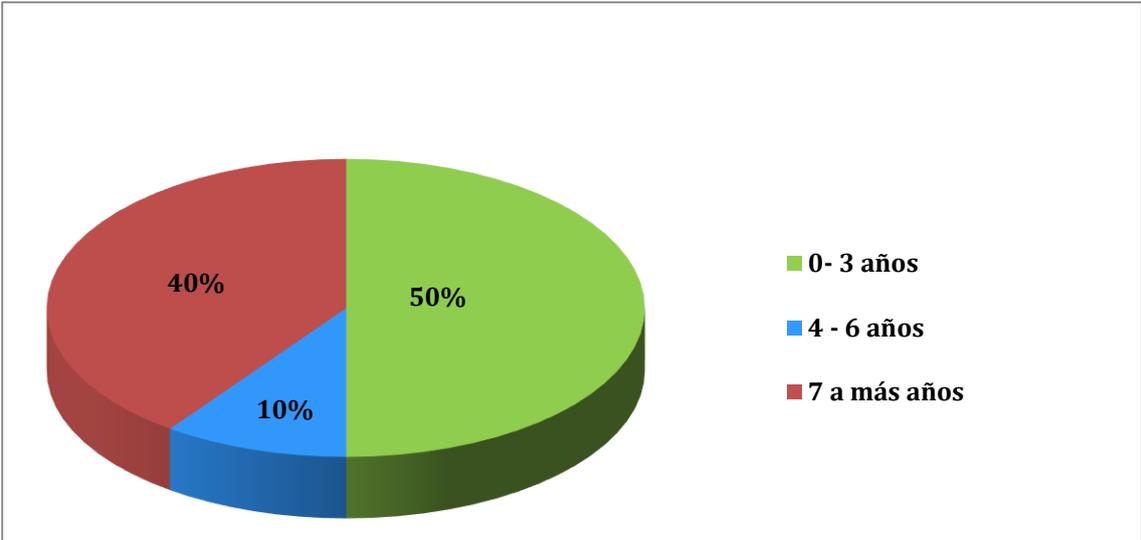


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: Tabla 01

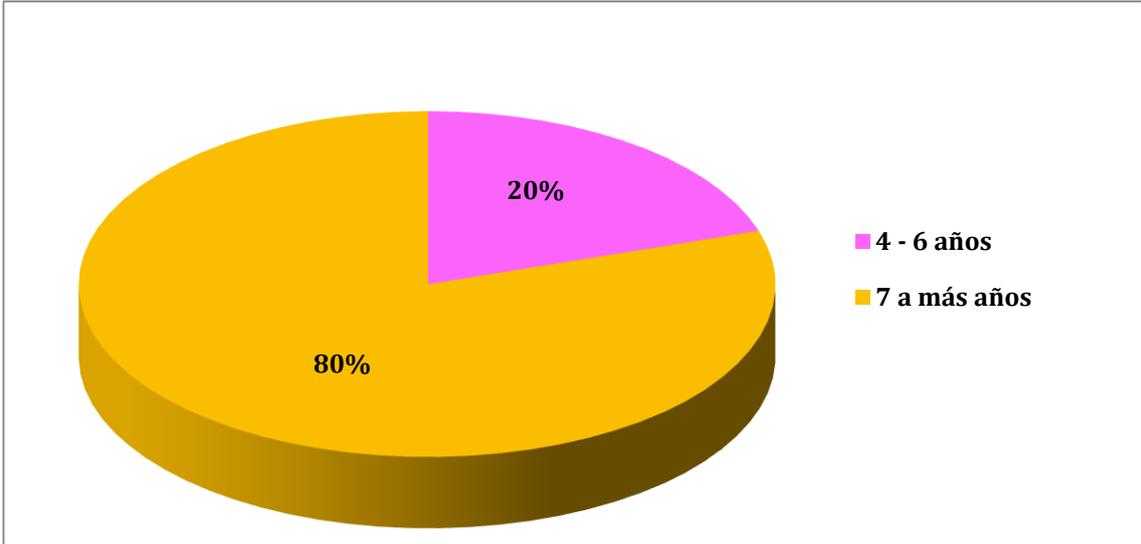


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 02

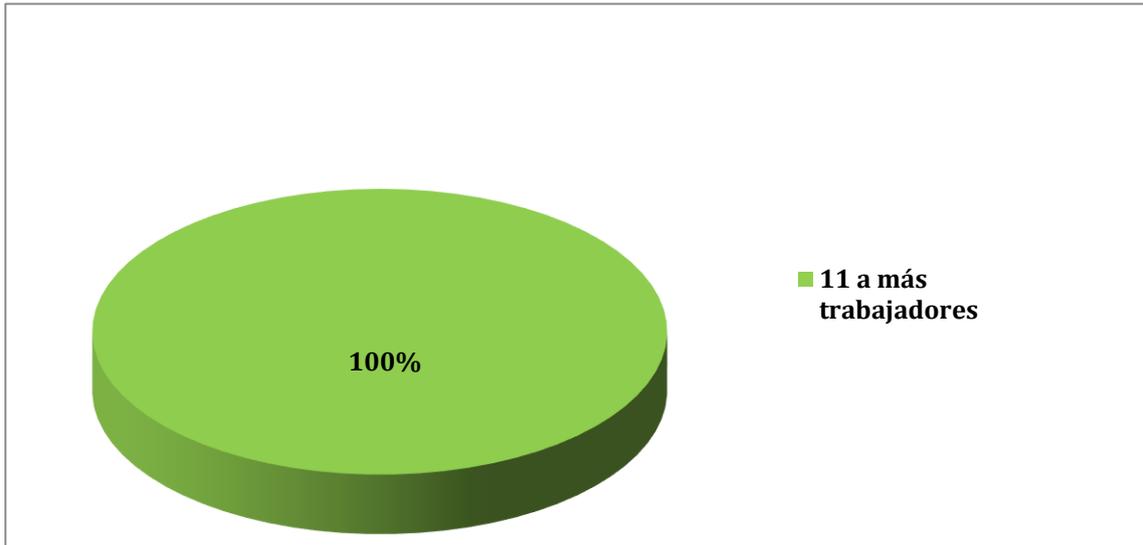


Figura 7: Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 02

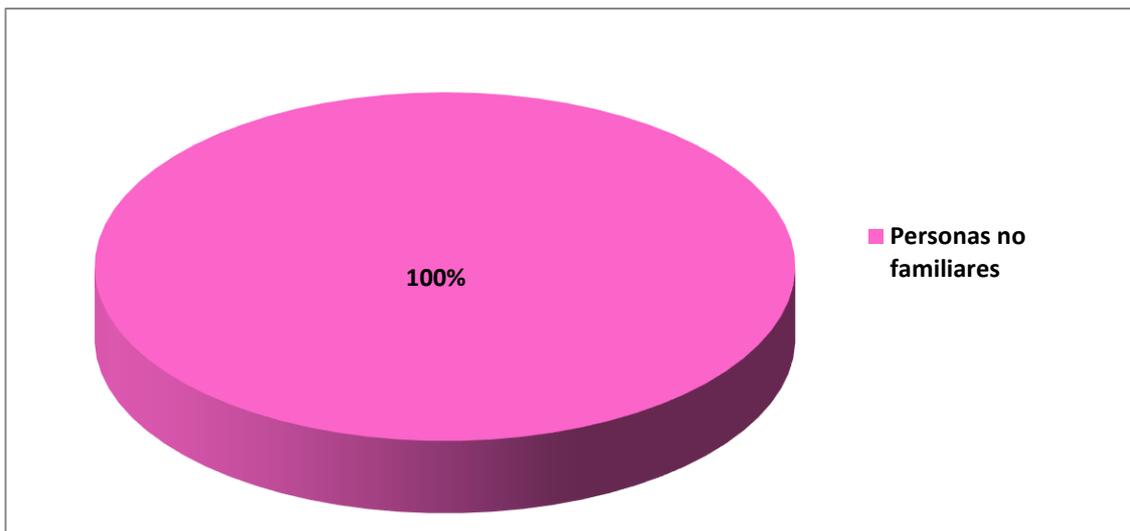


Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa son.

Fuente: Tabla 02

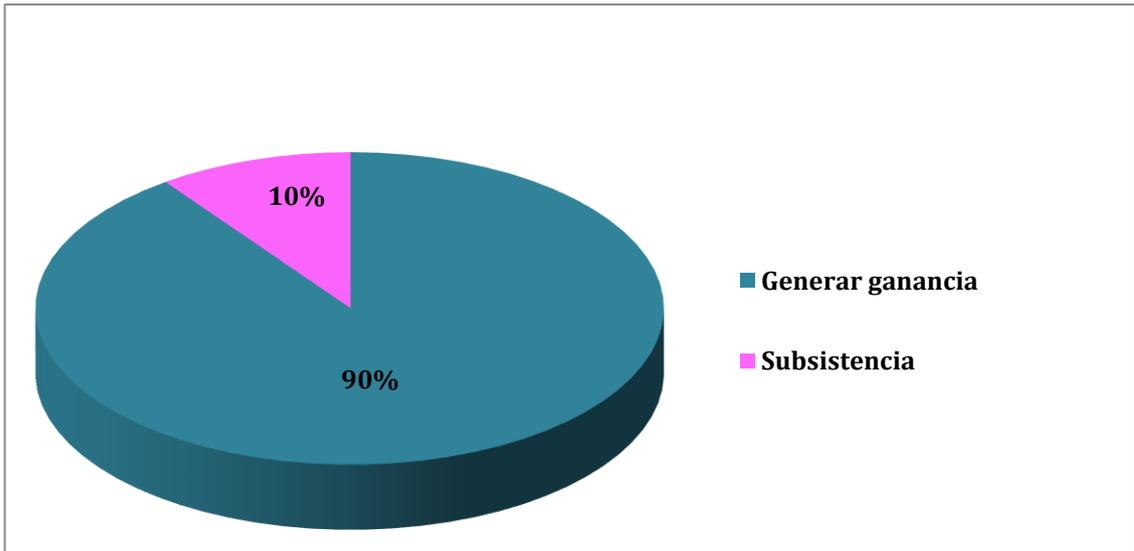


Figura 9: Objetivo de creación.

Fuente: Tabla 02

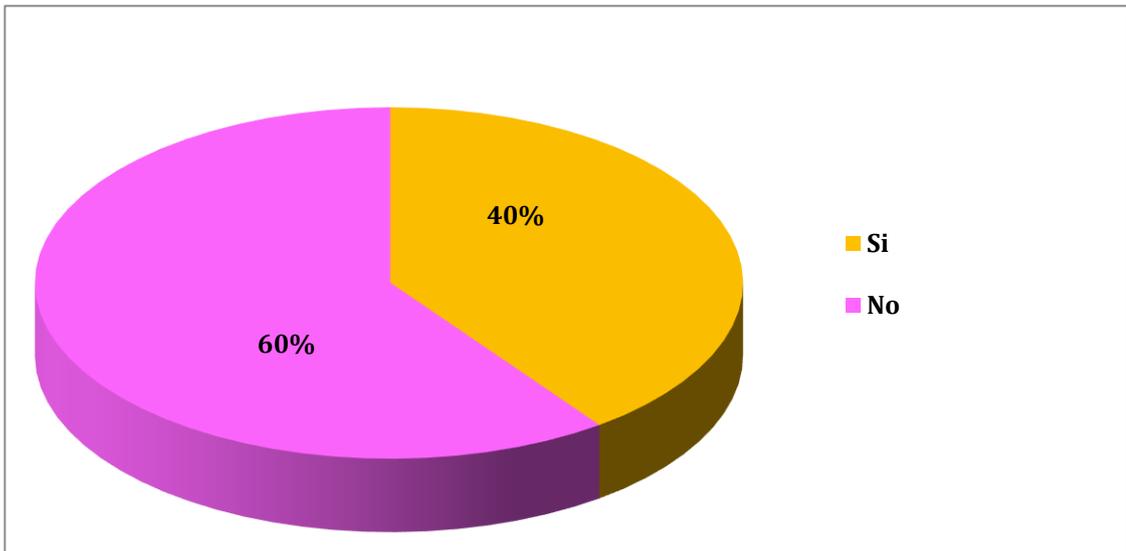


Figura 10: Conoce el término de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03

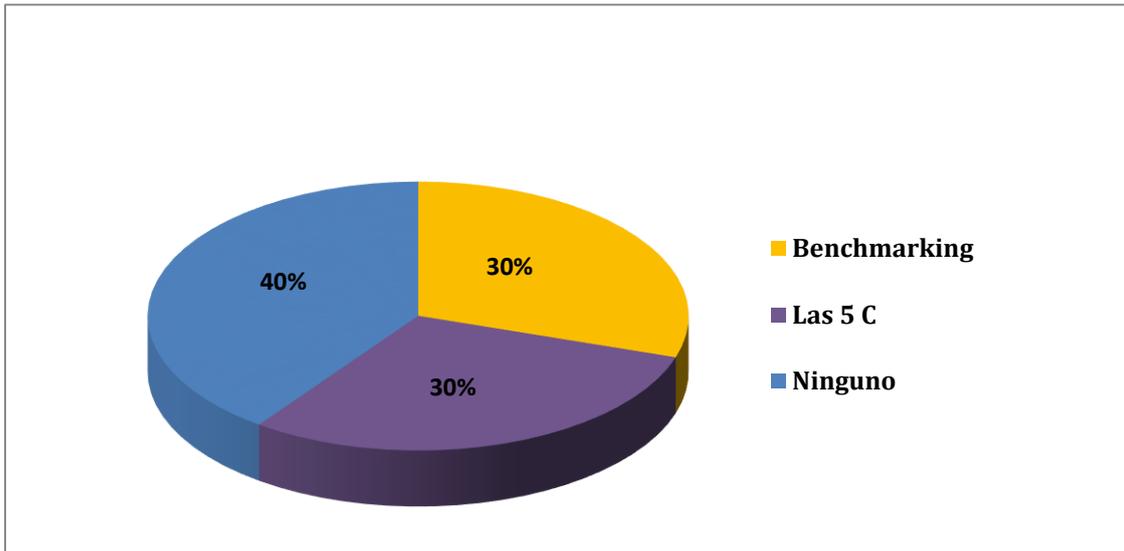


Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad conoces.

Fuente: Tabla 03

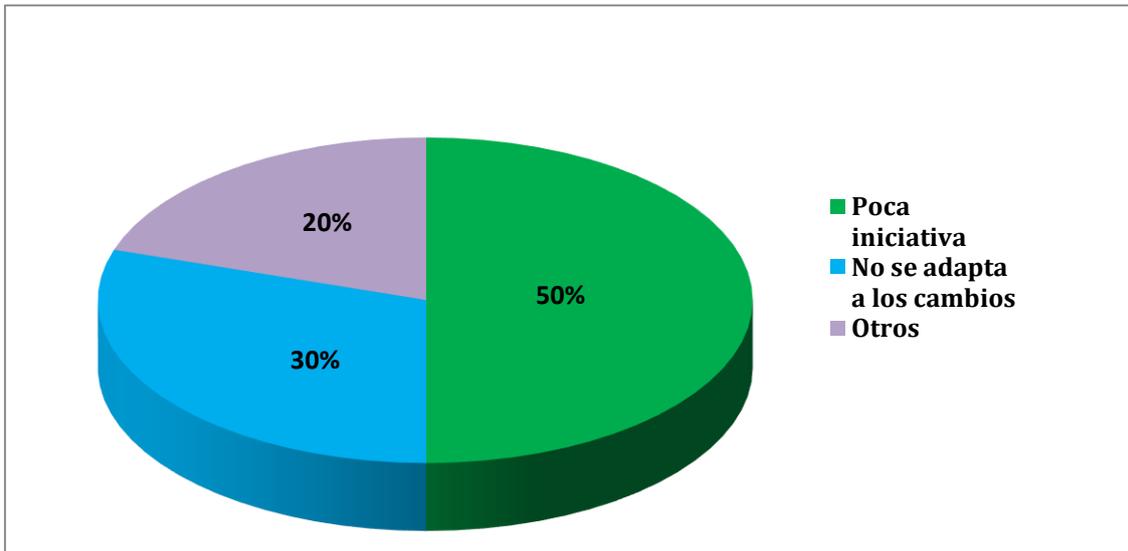


Figura 12: Dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03

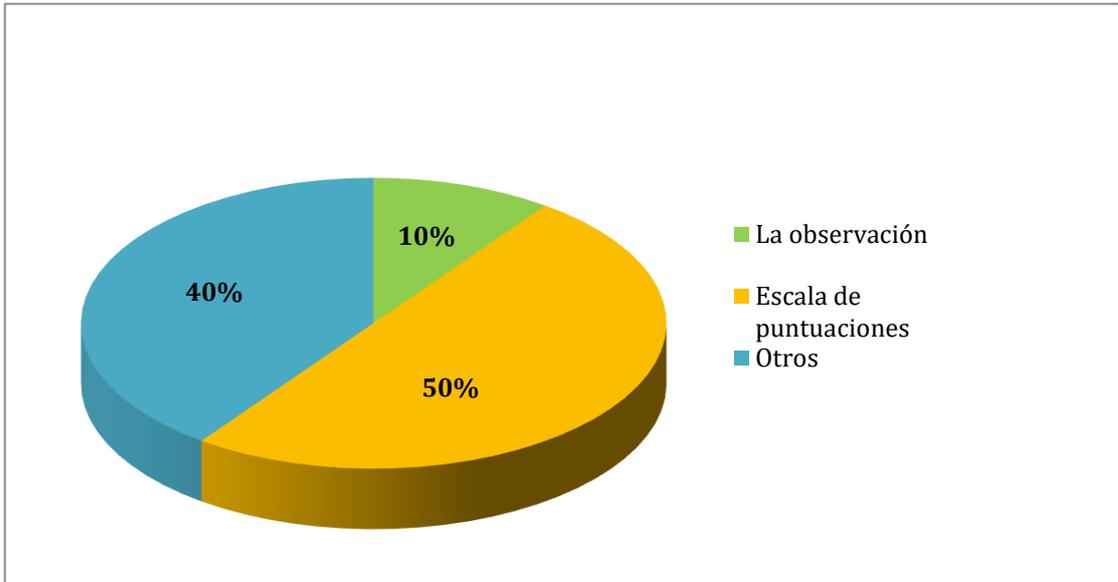


Figura 13: Conoce el término de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03

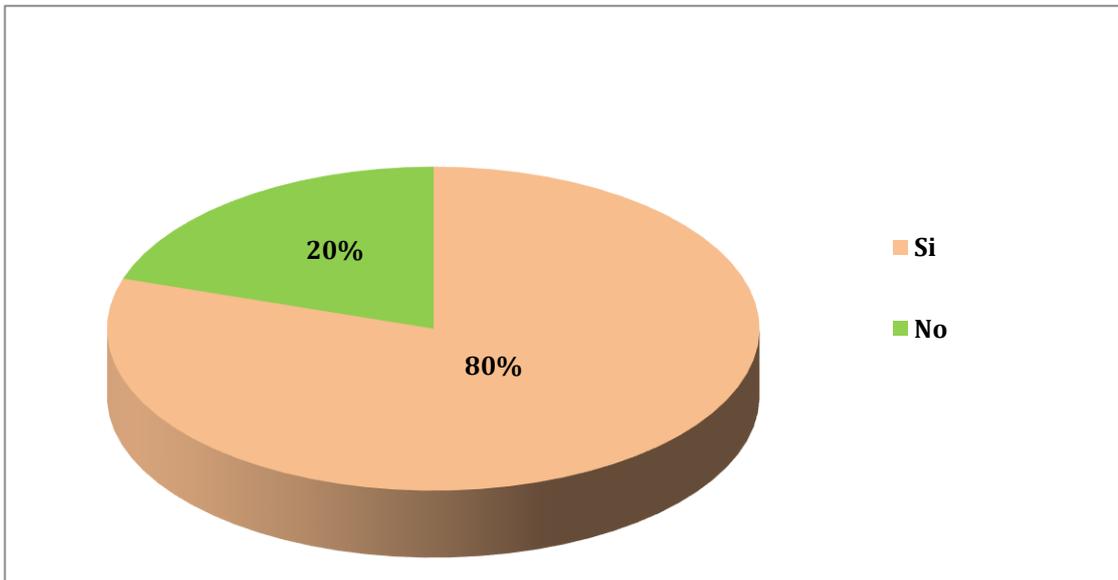


Figura 14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.

Fuente: Tabla 03

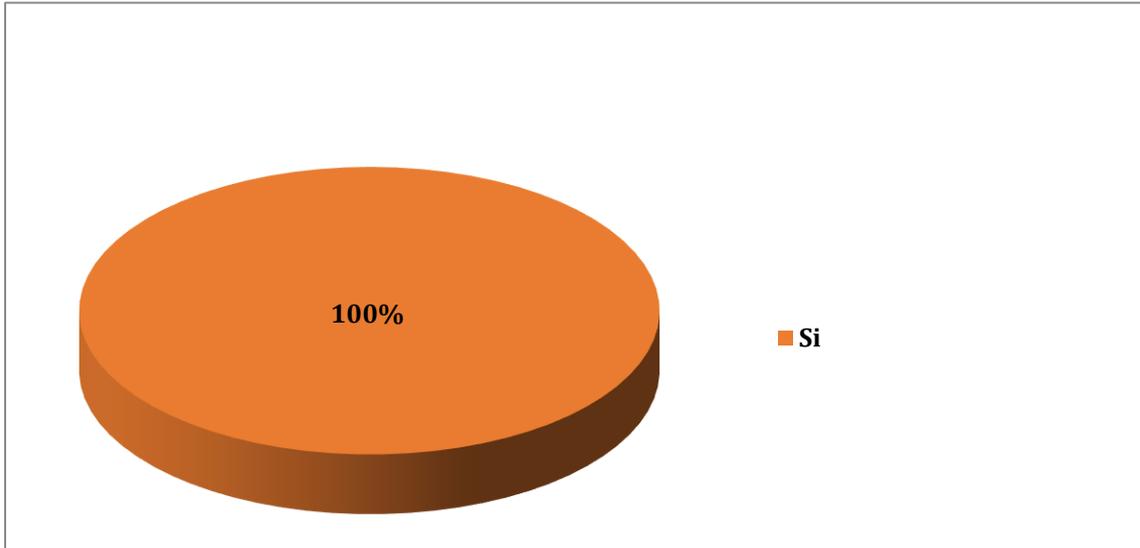


Figura 15: Se ha capacitado en los últimos años.

Fuente: Tabla 03

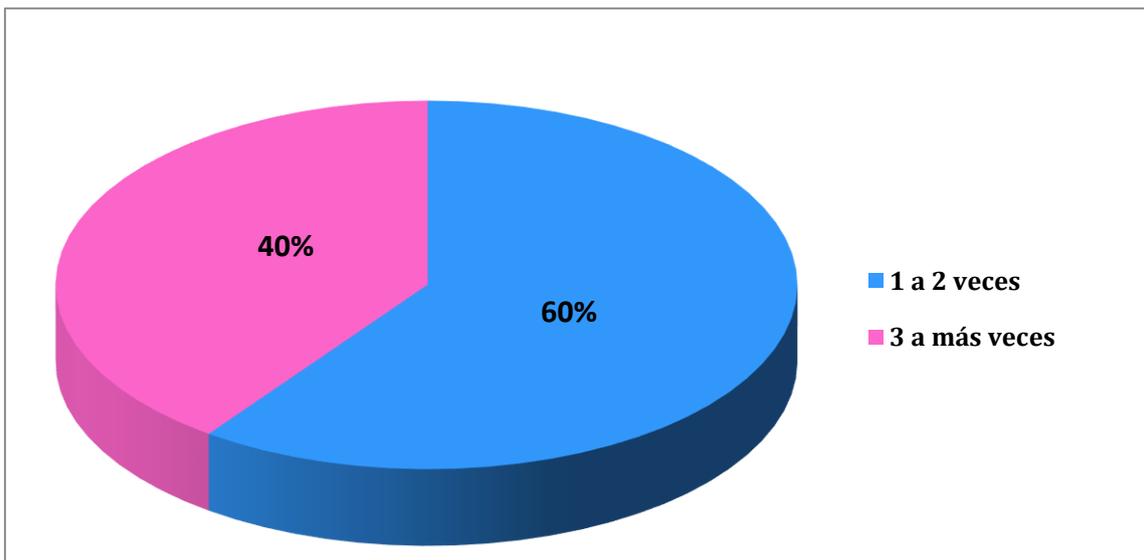


Figura 16: Cuantas veces se ha capacitado.

Fuente: Tabla 03

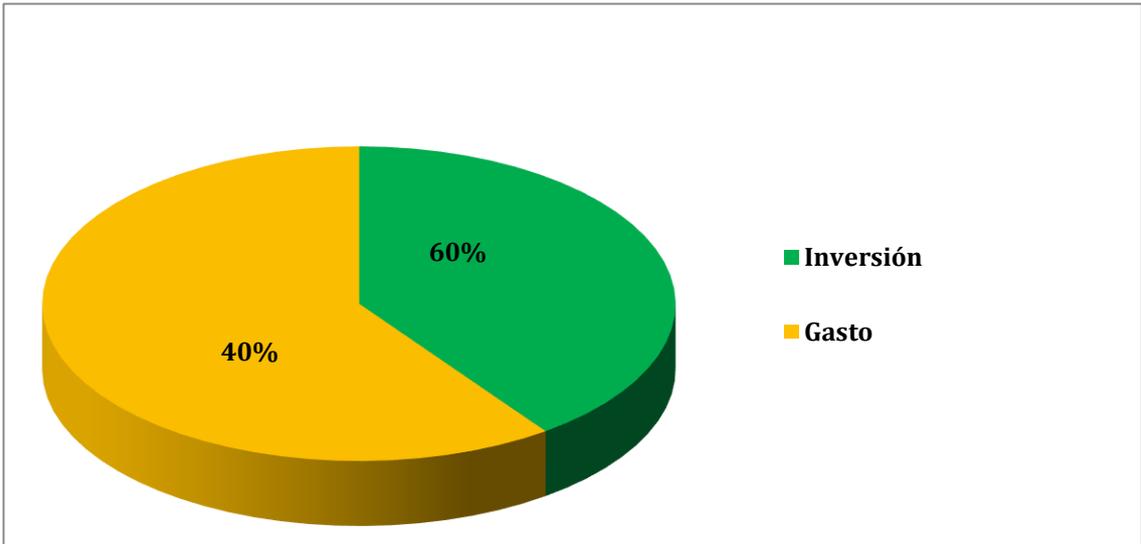


Figura 17: Para usted la capacitación es una.

Fuente: Tabla 03

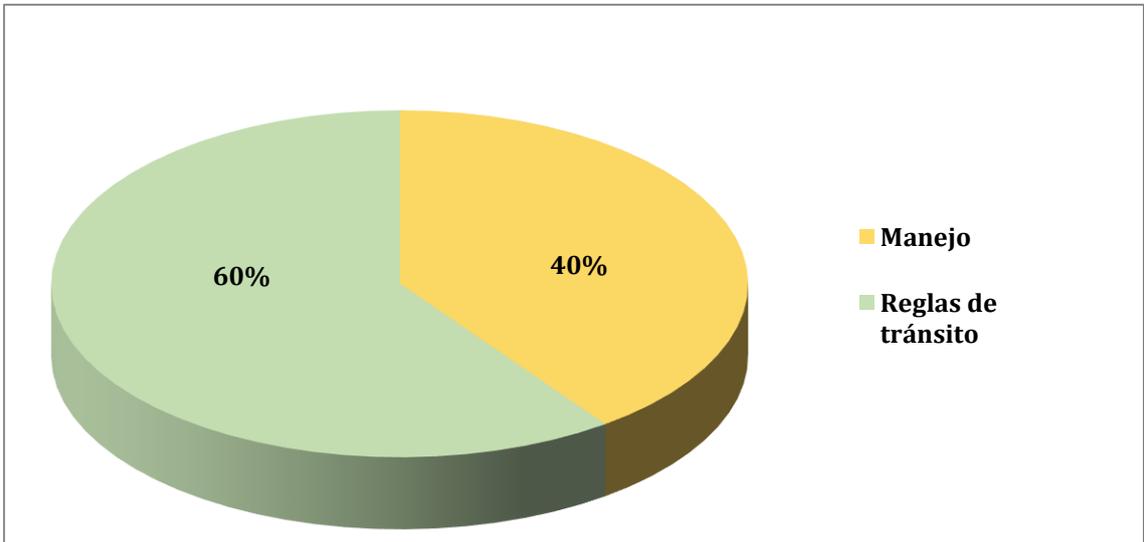


Figura 18: Qué tipo de capacitación recibe su personal.

Fuente: Tabla 03