



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS  
MYPES EN EL SECTOR TRANSPORTES FLUVIALES  
RÁPIDOS DEL DISTRITO DE QUITOS, AÑO 2016.**

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

**AUTOR:**

**BACH.ADM DANIEL APOLAYA RIOS**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**IQUITOS - PERU**

**2016**

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mg. Sergio Ortíz García**

**Secretario**

-----  
**Lic. ADM. Marleni Sáenz Villaverde**

**Miembro**

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----  
**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre Carmela Ríos Saavedra, por estar conmigo apoyándome siempre a lo largo de mi tiempo como estudiante, brindándome el aliento y ser el motor y motivo de continuar con mis estudios.

A mi estimado profesor Crysber Valdiviezo Saravia, por el apoyo en sus conocimientos impartidos y ser guía en el desarrollo de la presente tesis.

A mis profesores por sus enseñanzas y haberme brindarnos lo mejor en cada momento de mi etapa universitaria.

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, mi casa superior de estudios que me acogió, para culminar mis estudios Universitarios, hoy mi alma mater.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me cuida y me guía.

La presente investigación fue posible gracias a la fuerza inspiradora y motivadora de mi querida madre **CARMELA RIOS SAAVEDRA**, quien me enseñó y me dejó la invaluable herencia de la buena educación, como una herramienta poderosa para seguir escalando en la vida.

A mí adorada esposa, **ELA GARDENIA** y mi querido hijo **LUIS DANIEL**, por todo el cariño y motivación que me generan en todo momento.

## RESUMEN

El trabajo de investigación finalizado, se basó en determinar la formalización y gestión de calidad del sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos. Este documento académico se elaboró bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental y aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor: edad, joven (18 a 29 años, 42,9%) y joven adulto (30 a 44 años, 42,9%). El 42,9% cuenta con instrucción técnica y 35,7% nivel secundaria; los microempresarios denominan “dueño” al cargo directriz que desempeña en su negocio (50,0%). Respecto a formalización: el 57,1% está formalizado; 42,9% constituido como persona jurídica; 35,7% está afecto al Régimen Especial; 35,7% Régimen General 28,6% y al RUS. El 50% de las mypes son nuevas en el rubro (de 1 a 2 años); las mypes en estudio tienen interés en “contratar con empresas grandes” (42,9%). Sólo 35,7% cuenta con local para atención al público y el 28,6% carece de flota propia. En Gestión de Calidad: 64,3% no conoce los alcances de la gestión de calidad ni tiene interés por la mejora continua; el 28,6% no utiliza ningún documento de gestión; el 64,3% no ha establecido su misión, visión y valores. El 42,9% no ha diseñado su estructura orgánica; 57,1% no sigue un plan de negocios y 28,6% no ha implementado estándares en sus operaciones. Finalmente, el 78,6% está de acuerdo que de aplicar Gestión de Calidad mejoraría sus procesos y lograr sus objetivos.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, formalización, transporte fluvial.

## ABSTRACT

The completed research work was based on determining the formalization and quality management of the Rapid Fluvial Transport sector of the district of Iquitos. This academic document was developed under the research methodology of the descriptive - transversal - non - experimental type and applied a structured questionnaire of 28 questions through the survey technique, obtaining as results: Entrepreneur: age, young (18 to 29 years, 42.9%) and young adult (30 to 44 years old, 42.9%). 42.9% had technical instruction and 35.7% had secondary education; The microentrepreneurs denominate "owner" to the directive position that plays in their business (50.0%). Regarding formalization: 57.1% is formalized; 42.9% constituted as legal entity; 35.7% is assigned to the Special Regime; 35.7% General Regime 28.6% and RUS. 50% of the mypes are new in the item (from 1 to 2 years); The mypes under study are interested in "contracting with large companies" (42.9%). Only 35.7% have public premises and 28.6% do not have their own fleet. In Quality Management: 64.3% do not know the scope of quality management or have an interest in continuous improvement; 28.6% do not use any management document; 64.3% have not established their mission, vision and values. 42.9% did not design their organic structure; 57.1% did not follow a business plan and 28.6% did not implement standards in their operations. Finally, 78.6% agree that applying Quality Management would improve their processes and achieve their objectives.

**Key words:** Quality Management, formalization, fluvial transport.

# ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS .....	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE GRÁFICOS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Caracterización del Problema.....	3
1.2 Enunciado general del Problema:.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación: .....	4
1.3.1 Objetivos Generales .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	4
1.4 Justificación de la Investigación.....	4
CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antedecentes Internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	6
2.1.3 Antecedentes Locales .....	7
2.2 Bases Teóricas de la Investigación .....	7
2.2.1 Gestión de la Calidad .....	7

2.2.2	Formalización .....	17
2.2	Marco Conceptual .....	25
2.3.1	Definiciones .....	25
2.3.2	Glosario de términos de transporte fluvial .....	25
2.3	Hipótesis .....	31
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Tipo de Investigación .....	32
3.2	Nivel de la Investigación .....	32
3.3	Diseño de Investigación.....	32
3.3.1	No Experimental: .....	32
3.3.2	Transversal .....	32
3.3.3	Descriptivo .....	32
3.4	Población y Muestra.....	33
3.4.1	Población.....	33
3.4.2	Muestra .....	33
3.5	Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos .....	34
3.5.1	Técnicas: .....	34
3.5.2	Instrumento: .....	34
3.6	Plan de Análisis de Datos.....	34
3.7	Principios y Éticos .....	35
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Resultados .....	36
A:	DATOS GENERALES .....	36
B:	DE LA EMPRESA .....	39
C:	DE LA GESTION DE CALIDAD .....	52
4.2	Análisis de los resultados .....	64

<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>70</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
<b>Bibliografías.....</b>	<b>73</b>
<b>Webgrafías.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>
<b>1. Cronograma .....</b>	<b>76</b>
<b>2. Presupuesto General.....</b>	<b>77</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cambio en la cultura empresa.....	15
Tabla 2: ¿Edad del emprendedor? .....	36
Tabla 3: ¿Grado de instrucción del emprendedor? .....	37
Tabla 4: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	38
Tabla 5: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	39
Tabla 6: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	40
Tabla 7: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	41
Tabla 8. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	42
Tabla 9: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	43
Tabla 10: ¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?.....	44
Tabla 11: ¿Cuenta con flota propia?.....	45
Tabla 12: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	46
Tabla 13: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	47
Tabla 14: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	48
Tabla 15: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	49
Tabla 16: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	50
Tabla 17: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	51

Tabla 18: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad? .....	52
Tabla 19: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	53
Tabla 20: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	54
Tabla 21: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	55
Tabla 22: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	56
Tabla 23: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	57
Tabla 24: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	58
Tabla 25: Ha implementado estandares en sus operaciones?.....	59
Tabla 26: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	60
Tabla 27: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	61
Tabla 28: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.....	62
Tabla 29: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	63
Tabla 30: Cronograma.....	76
Tabla 31: Presupuesto General.....	77

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: ¿Edad del emprendedor? .....	36
Grafico 2: ¿Grado de instrucción del emprendedor? .....	37
Grafico 3: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	38
Grafico 4: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	39
Grafico 5: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	40
Grafico 6: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	41
Grafico 7. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	42
Grafico 8: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	43
Grafico 9: ¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?.....	44
Grafico 10: ¿Cuenta con flota propia?.....	45
Grafico 11: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	46
Grafico 12: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	47
Grafico 13: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	48
Grafico 14: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	49
Grafico 15: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	50
Grafico 16: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	51

Grafico 17: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	52
Grafico 18: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	53
Grafico 19: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	54
Grafico 20: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	55
Grafico 21: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	56
Grafico 22: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	57
Grafico 23: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	58
Grafico 24: Ha implementado estándares en sus operaciones?.....	59
Grafico 25: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	60
Grafico 26: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	61
Grafico 27: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.....	62
Grafico 28: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	63

## INTRODUCCIÓN

La investigación nace de la preocupación por conocer las condiciones en las que se encuentran operando las microempresas de transportes fluviales rápidos de Iquitos. Se trata de mypes con flota de embarcaciones ligeras acondicionadas con potentes motores fuera de borda, que les permite transportar pasajeros entre ciudades del río. Esta preocupación se enfoca en profundizar si cumplen en los aspectos de formalización y si aplican gestión de calidad, convirtiendolos en nuestro objetivo principal. Además de ser una investigación inédita.

Otro impulso que nos conllevó al desarrollo del presente informe de investigación, es que existe informalidad en las mypes de Transportes Fluviales Rápidos del distrito Iquitos, que alienta una competencia desleal en comparación a otras que operan dentro de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica, contribuyendo con el desarrollo del país, como es el pago del Impuesto a la Renta (IR). Además la informalidad genera una disminución del crecimiento económico y también conlleva a la mala aplicación de una gestión de calidad.

Actualmente ser parte de la informalidad y el contrabando en el Perú resulta atractivo para ciertos empresarios que consideran que logran utilidades apetitosas mediante la competencia desleal, evasión de impuestos y demás actos, que incluso llegan a constituir delito. Está justificado dentro de nuestra cultura y está avalado por desigualdades propias del sistema y presiones económicas de la situación actual del país.

Sin embargo, lo que no saben es que, primero, existen principios y valores que debe regir el accionar diario de un empresario de éxito y segundo que la informalidad

trae consigo aparentes ventajas comparativas ofrecidas por el marco legal de nuestro sistema, como beneficios tributarios, arancelarios, seguros, entre otras, así como ventajas competitivas por el acceso a mercado financiero, proveedor de servicios para integrarlos a nuestra cadena productiva.

Las Mypes, que aplican un sistema de gestión de calidad, se basan en una estructura operacional de trabajo bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, que guían las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos y el flujo de información a la organización de manera práctica y coordinada que asegure los objetivos calidad a bajo costos y enfoque en el cliente.

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una 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 en el logro de los resultados deseados por la organización.

Estamos seguros que el aporte que representa este informe, constituye un referente para las siguientes generaciones de estudiantes de administración en aspectos de rigor académico y utilización de herramientas metodológicas de investigación.

# CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Caracterización del Problema.

Los primeros intentos por formalizar el sector de Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos fueron fallidos. La razón probablemente se halló en los incentivos que se les otorga a las Mypes, que no fueron vistos como tales por los mismos micros y pequeños empresarios, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: no pagar ningún tipo de impuesto, ni beneficios sociales.

Un tema que retrasa la formalización es que las mypes no están dispuestas a pagar la remuneración mínima vital, sino uno variable pero menor. Los emprendedores de las Mypes explican que ese es en buena parte por la baja productividad del trabajo y la falta de oferta de empleo no calificado, por lo que formalizarse implicaría para las Mypes, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas.

La consulta clave que debemos hacernos hoy en día en nuestras organizaciones es: ¿estamos ofreciendo a nuestros clientes lo que esperan: servicios de calidad?. En la mayoría de los casos es no, y ¿por qué?: podemos mencionar algunas debilidades de las organizaciones tradicionales:

- No se tiene una cultura de enfoque en el cliente.
- Se ignoran las quejas del cliente.
- No se ha definido la estandarización de procesos.
- Se gerencia sin tener la participación del personal.

- Las mypes son gerenciadas empíricamente.

## **1.2 Enunciado general del Problema:**

¿Será ventajosa la gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transportes fluviales rápidos del Distrito de Iquitos 2016?

## **1.3 Objetivos de la Investigación:**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

Determinar si las Mypes, están formalizadas y aplicando la gestión de calidad en el sector de Transportes Fluviales Rápidos del Distrito de Iquitos.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- Determinar las características de formalización de las Mypes en el sector Transportes Fluviales Rápidos del Distrito de Iquitos.
- Determinar si las Mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos del Distrito de Iquitos aplican la gestión de calidad.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

Se justifica la realización de este tema investigación, por saber o conocer las principales características de las Mypes en el sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos, bajo que cotexto operan, fortalezas y debilides; asi como verificar

si la administración se realiza bajo los lineamientos de una Gestión de Calidad.

Incentivar el acceso a que las Mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos, usen documentos normativos, políticas, estrategias, metas, objetivos, y todo lo necesario para aplicar una gestión de calidad en base a los elementos o procesos administrativos (planeación, organización, control, dirección) de sus actividades y recursos de la empresa.

Lo que queremos lograr:

- Motivar que los microempresarios del sector, apliquen la gestión de calidad en sus empresas para lograr una mayor competitividad en el mercado.
- Llevar aspectos teóricos de la Gestión de Calidad para que se aplican en la Mypes.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

El aspecto teórico constituye en toda investigación una guía práctica para entender mejor los conceptos e ideas que se plantean al interior de un estudio, como también, propone una estructura general que ayuda comprender mejor los objetivos de la investigación y su solución.

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Gonzales (2014)**; en su investigación “La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las Mypes del Sector Comercio de la ciudad de Bogotá”. Busca identificar y caracterizar aquellas variables de la gestión financiera y su asociación con el acceso a financiamiento en las pequeñas y medianas empresas Pymes. Luego de la revisión, la conclusión es que se identifica una de las mayores dificultades que presentan estas empresas que es la obtención de recursos económicos a través de fuentes externas para solventar sus operaciones y emprender proyectos que favorezcan su desarrollo y crecimiento.

#### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Sotomayor (2004)** en su investigación “Gestión de la Calidad y Formalización de las Mypes de la Provincia de Leoncio Prado”. Tuvo por objetivo principal

determinar si la gestión de la calidad influye en la formalización de las Mypes de esa provincial. Concluyendo que la aplicación de un adecuado proceso de formalización permite una eficiente Gestión de la Calidad de las microempresas de la Provincia de Leoncio Prado.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

**Aguilar (2016)** en su investigación “Gerencia estratégica para la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016”. Busco identificar la influencia de la gerencia estratégica en el crecimiento de la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016. Su conclusion fue alarmante: en Iquitos las mypes no aplican la gerencia estratégica, en su mayoría.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de la Calidad**

En los tiempos actuales se habla mucho de gestión de la calidad.

Académicamente y en el ámbito empresarial es donde más escuchamos del tema. Los empresarios por su parte, siempre afirman que sus negocios siempre están orientados hacia la gestión de la calidad, a fin de optimizar sus negocios y hacer empresa de forma eficiente.

Sin embargo, ¿qué nos dicen los expertos?

Para **Udaondo (1992)**, Gestión de la Calidad es el “conjunto de caminos”

mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

De esta manera, una posible definición de Gestión de la Calidad sería el 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.

Así pues, continúa **Udaondo (1992)**, mediante la Gestión de la Calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen las acciones:

- Definir los objetivos de calidad, tomando como referencia los atributos que valora el cliente.
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad necesaria.
- Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.

**Camisón C. (2006)** sostiene que la Gestión de la Calidad es un concepto complejo y abstracto, esto es, un constructor o concepto inobservable, en absoluto fácil de conceptualizar y medir si no es a través de otras variables directamente observables aunque solo sea a través de percepciones. “Cada autor, -continúa **Camisón C. (2006)**-

selecciona los elementos que considera importante, omitiendo frecuentemente otros que también definen el contenido de un enfoque de Gestión de Calidad actualmente”.

Casi todos los instrumentos de medida previos parten de un concepto de Gestión de la Calidad centrado en las prácticas y las técnicas. Con este proceder se olvidan partes importantes de las dimensiones organizativa, cultural y estratégica del enfoque. Este modo de medir el constructor no permitiría valorar adecuadamente el hecho de que una empresa esté adoptando parte de las prácticas y técnicas asociadas con la Gestión de la Calidad, sin estar comprometida con sus principios.

Pese a toda esta disertación **Camisón C. (2006)** se atreve a ensayar un concepto de Gestión de la Calidad: “Es una colección de métodos, utilizable puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos”.

Hay otros autores, como por ejemplo **Chorn (1991)** para quien la Gestión de la Calidad sería un nuevo modo de pensar acerca de las organizaciones, un nuevo enfoque de la función directiva que aportaría ideas revolucionarias sobre los modelos tradicionales, sustancialmente nuevos principios sobre el diseño de la organización y la cultura corporativa a construir para caminar hacia la excelencia.

Y así podríamos citar a muchos autores, muchos de los cuales discrepan entre si. Sin embargo, también tendríamos que apuntar que existen etapas de la Gestión de la Calidad, que a continuación pasamos a definir, por no capacitarse, sus empresas no producen ni venden como deberían hacerlo.

### **Etapas de la Gestión de la Calidad**

Generalmente se suelen señalar cuatro etapas principales de la calidad (James,

1197: 28-43):

### **Desarrollo de la calidad a través de la inspección del Producto.**

El desarrollo de la calidad comenzó con la inspección de los productos. En un primer momento, en las fábricas aparecen especialistas que verifican la calidad de los productos fabricados por el personal de producción, a diferencia de lo que acontecía en periodos anteriores, donde el artesano se encargaba él mismo de fabricar e ir verificando la calidad de cada fase de la producción.

El aumento en la utilización de nuevas tecnologías de producción, posibilitó un mayor grado de estandarización de los productos fabricados, lográndose diseños que permitían el intercambio de partes, lo que a su vez Contribuyen a más estandarización.

Durante la 1ª **Guerra Mundial (1914-18)**, la necesidad de producir armamento en gran escala, con producciones de gran diversidad de componentes intercambiables, provoca un aumento de las inspecciones de producto.

La inspección se extiende a todas las fases de la producción, desde la inspección de recepción de las materias primas y componentes procedentes de proveedores, hasta la inspección de producto acabado, pasando por cantidad de inspecciones intermedias que trataban de asegurar que no progresara el producto malo.

La estandarización creciente de productos junto con la fijación de tolerancias de fabricación, posibilitan asimismo el uso creciente de calibres de verificación a fin de efectuar las inspecciones de forma rápida y eficaz.

Se produce un gran desarrollo de la metrología y de la metrotecnica, estableciéndose normas de construcción y de calibración de instrumentos de medida y

de calibres de verificación utilizados en las inspecciones.

Esta etapa coincide con la de dirección científica, y por tanto:

El énfasis fue puesto en simplificar la tarea del inspector y se hizo obvio que la capacidad de inspección era limitada, no por las aptitudes del individuo sino por la capacidad de las herramientas utilizadas (**James, 1997: 30**).

Las inspecciones de producto implicaban muchas horas de verificación, lo que venía a significar unos elevados costes de evaluación, que se pusieron de manifiesto una vez que las empresas empezaron a medir y preocuparse por los costes de la calidad.

### **Desarrollo de la calidad a través del Control de Calidad**

Como se puso de manifiesto en la etapa anterior, la inspección 100% de los productos, además de un procedimiento costoso, no garantizaba la existencia de artículos sin defectos.

Efectivamente, la rutina y monotonía de las verificaciones daba lugar a errores, además de alargar los ciclos de producción por el tiempo que requerían, tiempo extra de corregir errores, etc.

En **1924 Walter Shewhart**, que trabajaba en los laboratorios de la Bell Telephone, desarrolló los conceptos fundamentales para el control estadístico de la calidad, mediante la aplicación de los principios y métodos de los análisis estadísticos y de probabilidad a los problemas de calidad que presentaban los procesos de fabricación.

El proceso de control estadístico, parte de los supuestos de variabilidad en los procesos de fabricación (variabilidad entre unidades de producto obtenidas en un

mismo proceso, y variabilidad entre procesos diferentes).

Se requería ahora determinar qué variabilidad era aceptable y cual no (es decir fijar los límites de variación). Para llegar a esta determinación Shewart aplicó simples técnicas estadísticas como los gráficos X y R, lo cual permitió distinguir entre causas asignables de variación (la variación que no era normal), y causas no asignables de variación, con el propósito de agregar causas fortuitas y reales de variación y tomar acción sobre las mismas.

Se perseguía lograr un sistema estable, en el sentido de eliminar la variación debida a causas asignables sujeta únicamente a la variación aleatoria, inevitable pero también limitable.

El control estadístico de calidad involucra técnicas de muestra, por tanto con un tamaño de muestra mínimo (a su vez adecuado a la metodología que se esté empleando) permite determinar y juzgar la calidad del producto.

El uso de muestras para determinar la calidad, ofrece las siguientes ventajas:

- Tiempo de duración de la inspección corto.
- Coste mucho menor que en la verificación 100%.
- Permite la inspección simultánea al proceso de fabricación, y en sus diferentes fases, con lo que se disminuye el desperdicio.
- Permite que se lleven a cabo de forma viable pruebas destructivas.
- Permite la realización de pruebas de vida.
- La experiencia ha demostrado que los resultados son plenamente

satisfactorios.

Los sistemas mediante muestreo y utilización de Gráficos de Control, posibilitan además la “inspección a pié de maquina”, mediante la cual el inspector o verificador acude a la maquina (o proceso bajo inspección) cada cierto periodo de tiempo para comprobar la calidad de los productos que se obtienen.

### **Desarrollo de la calidad a través del Aseguramiento de la Calidad.**

El desarrollo del comercio internacional y una creciente competencia de los productos, hizo que tomaran importancia capital los aspectos económicos de la calidad.

Las empresas empezaron a medir adecuadamente sus costes de calidad y los problemas derivados de rechazos por parte de los clientes.

La dirección de la empresa se vio necesitada de un sistema que diera confianza sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad de los bienes y servicios producidos, y de los productos adquiridos a proveedores, dando así lugar a los sistemas de aseguramiento de la calidad.

La norma **UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994 a: 25)**, afirma que el aseguramiento de la calidad es el “conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad y demostrables si es necesario para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá requisitos para la calidad”.

Del mismo modo nos define Sistema de la Calidad como “Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la

gestión de la calidad” (AENOR, 1994 a: 24).

El sistema de aseguramiento de calidad es en realidad un sistema documentado de gestión que sirva en todo momento de referente, y permita un adecuado registro y trazabilidad de los documentos necesarios.

El aseguramiento de la calidad también integrará los requisitos que reflejan las necesidades de quienes utilizarán el producto o servicio. Se trata de una evaluación permanente de los factores que afectan a la calidad.

El aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema. (James, 1997: 38).

Existen modelos de aseguramiento de la calidad normalizados, y de aceptación generalizada, como es el caso del conjunto de normas de la **serie ISO-9000**, que proporcionan la posibilidad de adoptar un determinado modelo de aseguramiento y certificar el mismo ante un organismo reconocido.

### **Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total**

La Gestión de Calidad total, se puede describir como una filosofía de dirección encaminada a la mejora continua en todos los procesos y productos, y con la participación activa de toda la organización.

La gestión de calidad total supone un cambio profundo en la cultura de la empresa, y pone el énfasis en las personas, a diferencia de otras etapas o eras del desarrollo de la calidad, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 1:** Cambio en la cultura de empresa.

<b>ERA/ETAPAS</b>	<b>ENFOQUE</b>
Inspección	Producto
Control de calidad	Proceso
Aseguramiento de la calidad	Sistema
Gestión de la calidad total	Personas

Fuente: **James, (1997:32)**

### **ERAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS ENFOQUES**

Las causas del cambio hacia la gestión de la calidad total podemos situarlas en los siguientes factores:

- Competencia creciente en los mercados debidos a la globalización de la economía.
- Incremento de las exigencias de los consumidores (a nivel individual y como fenómeno colectivo derivados del asociacionismo).
- Evolución rápida y constante de la tecnología.
- Mayor Complejidad de los productos.
- Recursos humanos más preparados.

## Otros Modelos:

### Según la Norma ISO. (2010)

- **ISO 9000:** Contiene las directrices generales para el uso de la serie de normas para el aseguramiento de la calidad. Indican la forma de establecer un entorno de calidad total, abarcando la administración de calidad, la política de calidad y la forma de fijar un sistema de calidad, para lo cual dicta un proceso de acreditación de diez pasos:

- Capacitación gerencial
- Elaboración por escrito de una política de calidad
- Nombramiento de un representante de calidad
- Identificación de responsabilidades.
- Identificación de procesos empresariales
- Elaboración por escrito de un manual de calidad
- Procedimientos de escritura
- Instrucciones de trabajo por escrito
- Capacitación en la forma de utilizar el sistema
- Implantación.
- **ISO 9001:** Es el detalle de un sistema de calidad. Implica un modelo para asegurar la calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio

postventa del producto.

- **ISO 9002:** Modelo para la producción y la instalación cuando son relevantes para el suministrador, el cual debe asegurarse que se cumplan sus requisitos
- **ISO 9003:** Es un modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.
- **ISO 9004:** Describe un conjunto básico de elementos con los cuales podemos desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad. Es una norma referida a la producción
- **ISO 9004-2:** Norma que se refiere a la gestión de la calidad y a los elementos del sistema, específicamente en el sector servicios.

### **2.2.2 Formalización**

#### **¿Qué es una Micro y pequeña empresa (MYPE)?**

Durante los últimos 20 años, se ha puesto de moda hablar de las Mypes en nuestro país; lo escuchamos de los políticos, en nuestro círculo de amigos, en la televisión y en la radio; y en diversos medios de comunicación. Sabemos por ejemplo que en el Centro Comercial de Gamarra en Lima, muchos de los empresarios que ahora tienen grandes industrias textiles, comenzaron siendo pequeños empresarios. Entonces, ¿qué es una MYPE?

Para llegar a obtener una respuesta satisfactoria, nos remitiremos la Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa que publicó Proinversión y ESAN.

Según esta guía, una MYPE es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios y que según la legislación peruana (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Ley 28015), una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Para tal efecto, las Mypes deben reunir las siguientes características:

**Respecto del número total de trabajadores:**

- La microempresa tiene de 1 a 10 trabajadores, inclusive.
- La pequeña empresa, de 1 a 50 trabajadores, inclusive.

**Por sus niveles de ventas anuales:**

- La microempresa: Hasta por un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- La pequeña empresa: Desde 150 UIT hasta 850 UIT.

Todas las personas pueden constituir una MYPE. Aunque se suele creer que son creadas solo por aquellas personas de bajos recursos, lo cierto es que cualquier individuo con una idea de negocios y espíritu emprendedor puede apostar por constituir una MYPE que podrá incrementar sus ingresos en el futuro.

**Importancia de las Mypes en la economía del país.**

Según datos del Ministerio de Trabajo, las Mypes brindan empleo a más del

80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor del desarrollo del Perú y su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **Principales características de las Mypes**

Obviamente, las Mypes tienen características que las diferencian de las empresas grandes. Para tal efecto, continuaremos remitiéndonos a la Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, la cual cita a Fernando Villarán quien afirma que hay elementos característicos en el común de las micro y pequeñas empresas que las han llevado a ser negocios exitosos. Por ejemplo: una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente; la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar con la normalidad; la creatividad y el desarrollo gradual de habilidades personales que les permiten diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos; el trabajo duro y la persistencia, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no

dejarse vencer por los problemas, y el apoyo de grupos de referencia, especialmente de los familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio.

Entre las características comerciales y administrativas de las Mypes encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre 5 y 10 personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra.

Sin embargo, no cuenta con mucha mano de obra fija o estable.

- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y la de los negocios.
- Tienen acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

### **Formalización de las Mypes**

Al referirnos a la formalización de las Mypes, necesariamente tendríamos que definir qué es la informalidad. Y para tal efecto, **Deelen (2015)**, nos dice que el

concepto de informalidad ha ido evolucionando con los años y con las interpretaciones de lo que acontece en el mundo en esta materia. La Organización Internacional del Trabajo OIT ha realizado propuestas de definiciones en el tiempo que sirvan de marco para la elaboración de las estadísticas en los diferentes países. Los criterios operacionales utilizados para definir informalidad en su mayoría tienen que ver con el incumplimiento de la legislación comercial, tributaria y laboral vigentes.

Mientras que inicialmente el enfoque se centraba en las unidades productivas que incumplen con ciertas obligaciones (sector informal), con posterioridad, su eje fue trasladado a los puestos de trabajo o a la calidad de las relaciones de empleo en la actividad económica (empleo informal). Esto, al constatarse que en empresas del sector formal también existían relaciones de empleo precarias e informales.

Según **Diez Canseco (2010)**, dentro del marco legal donde se desenvuelven las empresas se hace una especial observación a la Ley 27268 Ley General de la Pequeña y Micro Empresa, la cual fue creada para normar el objeto, procesos, actividades y alcance de este tipo de organizaciones y la generación de los instrumentos para la promoción, formalización y consolidación de las empresas establecidas. En esta se define a la pequeña y micro empresa como la unidad económica administrada por una persona natural o jurídica con el pleno derecho de elegir su forma organizacionales y forma de gestión.

Para **Silupú (2011)** actualmente, cuando los micros y pequeños empresarios (Mypes) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de

impuestos, lo cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa.

Este concepto implica en el quehacer diario de las actividades de las Mypes realizar lo siguiente:

- **Formalización Tributaria:**

Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica, es la primera pregunta que se debe realizar el empresario. Hay que recordar que tener un negocio o una actividad empresarial genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC.

- **Formalización Laboral:**

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información.

Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellos mypes que se encuentran suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de mypes. Todo MYPE debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocido ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa deba estar en planilla.

- **Formalización Municipal:**

La empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, **INDECI, DIGESA**, etc., para el pago de arbitrios, licencias, u otras certificaciones exigidas de acuerdo al tipo de negocio que se tiene. También tener en cuenta las exigencias de las normas de seguridad que se deben de seguir en cada negocio, todo esto es necesario para poder evitar sanciones y multas más adelante.

**Ahora, ¿cuál sería la razón para formalizar una empresa?**

Para explicar mejor lo anteriormente expuesto y continuando con la Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, aquí el experto Hugo Morote Núñez, del Estudio Roselló SCRL, respondió a las preguntas **¿cuál es la diferencia entre ser formal o informal?, y ¿qué beneficios se puede obtener de la formalización?:**

“El informal no tiene su negocio debidamente establecido ni lo ha registrado como tal antes las autoridades competentes. No aparece en el mercado como alguien que actúa ordenada y cotidianamente, no tiene registrada la propiedad de su tienda o establecimiento ni la de sus equipos e incluso sus productos, por la forma de venta informal, pueden ser decomisados por la policía. El informal puede tener problemas respecto a la venta de forma ambulatoria, no pueden acceder a créditos, las instituciones financieras no lo atienden. En otras palabras, ser informal termina siendo una limitante para su operación económica y para su desarrollo como persona”.

“Sin embargo, ser formal en el Perú puede ser complicado, pues los procedimientos son largos y costoso, lo que es una barrera para que uno se convierta en formal. Ahí es donde se requiere la intervención del Estado para simplificar, abaratar y hacer más rápidos los procedimientos para ser formal, pues al Estado le

debe importar que todos se formalicen ya que con eso vamos a lograr una economía más sólida y vamos a ser como país más competitivos”.

A pesar de esas dificultades, ser formal le da varias ventajas al pequeño empresario pues tendrá claramente definidos los derechos de propiedad sobre su tienda, productos, equipos y sobre sus marcas. Teniendo claramente definida la propiedad de su negocio, equipos y demás, los va a poder utilizar como medio de apalancamiento para obtener financiamiento y con ello podrá tener acceso a otros mercados para un mayor desarrollo de su negocio.

Siendo formal incluso podría tener nuevos contactos, podría llegar a un gran establecimiento al que antes no podía llegar y utilizarlo como un canal de distribución de sus productos. Ser formal permite además competir con otros y, eventualmente en un mundo globalizado como este, podría apuntar también a tener una participación de otro orden en el ámbito global, ya sea actuando solo o asociándose con otros”.

Ante la pregunta **¿qué me convierte en formal?**; nuestro entrevistado respondió: En el momento en que tengo una empresa como persona natural o jurídica y tengo mi registro como contribuyente (RUC), tengo un establecimiento determinado y tengo capacidad de emitir facturas, me he insertado en todo el proceso económico como una entidad que finalmente actúa de manera organizada. Si se quiere constituir una empresa jurídica para hacer negocios a través de ella, será necesario inscribirla en registros públicos; pero también es posible trabajar como persona natural, sin que sea indispensable crear una sociedad o persona jurídica. Sin embargo, las capacidades de actuación, de acceso a financiamiento y, por ende las capacidades de desarrollo de una empresa organizada a través de una persona jurídica, son mayores .

## 2.2 Marco Conceptual

### 2.3.1 Definiciones

**Calidad (Norma ISO 9001).** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Formalización.** Para el **Ministerio de la Producción. (2010)**, “Es el cumplimiento de las disposiciones del Estado para el adecuado inicio de una actividad empresarial”.

**Gestión de la Calidad.** Es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad.

**Micro y Pequeñas Empresa.** Se define como micro y pequeña empresa a 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 objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### 2.3.2 Glosario de términos de transporte fluvial

#### **Abanderamiento**

Acción de inscribir una nave en el Registro de Matrícula de Naves para enarbolar el Pabellón Nacional.

### **Administrador Portuario**

Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública, privada o mixta, que tiene la titularidad legal o contractual, para realizar actividades de administración de la infraestructura y superestructura marítima portuaria, incluyendo terminales marítimas.

### **Agente marítimo**

Es la persona designada por el propietario, armador o Capitán para realizar, ante las Autoridades Marítimas, Portuarias y Aduaneras, las gestiones relacionadas con la atención de un buque en puerto.

### **AMP o ente regulador**

Autoridad Marítima Portuaria, institución autónoma de servicio público, sin fines de lucro, responsable de ejercer la regulación técnica y económica de las actividades marítimas y portuarias.

### **AMPL**

Autoridad Marítima Portuaria Local, pueden ser las agencias estatales propietarias de infraestructura y superestructura portuaria propiedad del Estado, o ser los operadores portuarios designados por éstas, o ser los operadores de puertos de uso público de propiedad privada.

### **Armador**

Es la persona que explota comercialmente o no un buque o un artefacto naval,

y que resulta responsable de la navegación del mismo. En términos de la propiedad, el armador puede ser o no el propietario del buque.

### **Artefacto naval**

Es todo aquél que no estando constituido o destinado para navegar, cumple en el agua funciones de apoyo y complemento a las actividades marítimas, fluviales, lacustres o de extracción de recursos, tales como diques, grúas, plataformas fijas o flotantes, balsas u otros similares. No se incluyen en este concepto las obras portuarias aunque se internen en el agua.

### **Atraque**

Operación de ubicar un buque en un sitio previsto del muelle. Este concluye en el momento que es amarrado el último cabo a la bita del muelle.

### **Autorizaciones**

Son los documentos expedidos por la Autoridad Marítima Portuaria o por la entidad a quien ésta delegue, mediante los cuales se da fe que personas naturales o jurídicas cumplen con requisitos establecidos por dicha entidad, para desarrollar una determinada actividad marítima portuaria.

### **Ayudas a la navegación**

Elementos previstos por el puerto para la orientación y señalización del rumbo o ruta a tomar por los buques para su arribo o zarpe, comprende faros, boyas, balizas, enfilaciones, receptores de señales de radar, equipos electrónicos de guía y

posicionamiento terrestre, equipos de guía y posicionamiento satelital, cartas náuticas, libros de faros, derrotero y cualquier otro elemento destinado a esta finalidad.

**Babor:** Es el lado izquierdo de un buque, para un observador viendo hacia delante, es decir de popa a proa.

**Badajo:** Pieza metálica que hace sonar la campana de un buque.

**Baliza:** Señal fija o flotante, luminosa o no, para guiar a los navegantes en un paso difícil.

### **Banda de frecuencias**

Que podrá abreviarse “BANDA”; la porción del espectro cuyas frecuencias están comprendidas entre una frecuencia mínima y otra máxima.

### **Bitácora de obra**

Registro oficial y legal de comunicación entre la AMP y el administrador portuario que forma parte del sistema de control durante el desarrollo de las obras.

### **Borda**

Canto superior del costado de un buque. Parte comprendida entre la cubierta y la regala por encima de la obra muerta.

**Calado:** Profundidad de la embarcación.

**Capitán :** Máxima autoridad a bordo de un buque, encargada de su dirección y gobierno, que ejerce la representación del armador o del propietario, según sea el caso; representa al Estado de Pabellón del buque.

### **Carga**

Son los bienes, productos, mercancías y artículos de cualquier clase transportados en los buques.

### **Competencia desleal**

Actos encaminados a atraer clientela indebidamente en perjuicio de otros competidores.

### **Dotación mínima**

Cantidad mínima de tripulación para asegurar la efectiva navegación de un buque y servicio en puerto.

### **Embarcación**

Una de las denominaciones generales con que se designa una nave de reducido tonelaje.

**Embarque:** Ingreso de personas, tripulación y pasajeros al buque o de mercancías.

### **Estadía**

Tiempo de permanencia del buque atracado o amarrado al muelle o a cualquier

otro sitio de atraque o abarloado a otro buque

### **Faro**

Torre alta en las costas, con una señal luminosa potente en la parte superior para guiar con seguridad a los navegantes durante la noche.

### **Inspector naval**

Funcionario de la AMP con facultades de investigación, fiscalización, supervisión y sancionatorias a buques y empresas navieras.

### **Instalaciones portuarias**

Son todas aquellas obras de infraestructura y superestructura portuarias, necesarias para el funcionamiento de un puerto.

**Puerto:** Ámbito acuático y terrestre, natural o artificial, e instalaciones fijas, que por sus condiciones físicas y de organización resulta apto para realizar maniobras de fondeo, atraque, desatraque y estadía de buques o cualquier otro artefacto naval; para efectuar operaciones de transferencia de cargas entre los modos de transporte acuático y terrestre, embarque y desembarque de pasajeros, y demás servicios que puedan ser prestados a los buques, artefactos navales, pasajeros y cargas, y plataformas fijas o flotantes para alijo o comportamiento de cargas y cualquier otra operación considerada portuaria por la AMP.

**Tarifa Portuaria:** Precio que los operadores, permisionarios o prestadores de

servicios portuarios, percibirán de los usuarios, como contraprestación por los servicios que brinden a éstos.

**Terminales portuarias:** Territorio portuario que comprende un conjunto de infraestructura y superestructura con los equipos y servicios necesarios, para atender la demanda de buques de carga y de pasajeros.

**Transportista:** La persona que transporta las mercancías o que tiene la responsabilidad del medio de transporte.

**Pasajero:** Persona que viaja en un buque y no forma parte de la tripulación.

**Tripulación:** Se denomina al conjunto de personas embarcadas conforme a las respectivas autorizaciones o habilitaciones,

**Zarpe:** Documento de autorización de salida de una embarcación procedente de un puerto hacia el mar u otro puerto.

### **2.3 Hipótesis**

En el contexto actual, la formalización de las microempresas y la gestión de calidad, constituyen un cambio que influye positivamente en el desarrollo de las operaciones, establecimiento de procedimientos y mejor gestión de recursos de las Mypes del Sector Transportes Fluviales Rápidos, del distrito de Iquitos, año 2016.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo.

### **3.2 Nivel de la Investigación**

El nivel de la investigación es descriptiva; porque el fin es comprender, registrar, analizar e interpretar la naturaleza y la composición de los fenómenos del problema planteado.

### **3.3 Diseño de Investigación**

Se aplicó el diseño no experimental- transversal-descriptivo.

#### **3.3.1 No Experimental:**

La investigación se realizó sin manipular premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su actual contexto.

#### **3.3.2 Transversal**

Es transversal, cuando un estudio se realiza en un mismo tiempo determinado.

#### **3.3.3 Descriptivo**

En la investigación se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

La población está constituida por las Mypes del Sector Transportes Fluviales Rápidos, del distrito de Iquitos, que luego de la investigación resultó en 15.

#### 3.4.2 Muestra

La muestra se determina por la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Población

n=muestra

Z=1.96

p=0.5

q=0.5

d=0.05

Aplicando:

$$= +(((15)*(((1.96)*(1.96))*(0.5))*((0.5)))/(((0.05)*(0.05)))*$$

$$(15-1)+(((1.96)*(1.96))*(0.5)*(0.5))).$$

$$= 14.4$$

Resultado: 14 Mypes a encuestar.

### **3.5 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

#### **3.5.1 Técnicas:**

- **Revisión análisis documental:** Consistió en la revisión de documentos, artículos, tesis, internet, que contenían información relacionada al tema de Investigación.
- **Encuesta:** Consiste en un cuestionario de preguntas respecto al tema en estudio.

#### **3.5.2 Instrumento:**

El cuestionario a emplear fue dividido en dos secciones: la primera Sección A, contiene preguntas sobre la Formalización, mientras que la Sección B contiene un conjunto de preguntas sobre Gestión de Calidad, del Sector de Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos.

### **3.6 Plan de Análisis de Datos**

El análisis de naturaleza descriptiva contó con la tabulación de los datos mediante el programa IBM SPSS Statistic 22 exclusivo para estadística e investigación.

### **3.7 Principios y Éticos**

La presente investigación fue orientada en la búsqueda de la verdad desde la recolección, presentación e interpretación de datos hasta la divulgación de los resultados, los cuales se efectuaron con suma transparencia.

El aspecto ético se encuentra presente en el desarrollo de cada una de las actividades de todas las etapas del proceso de investigación.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Resultados

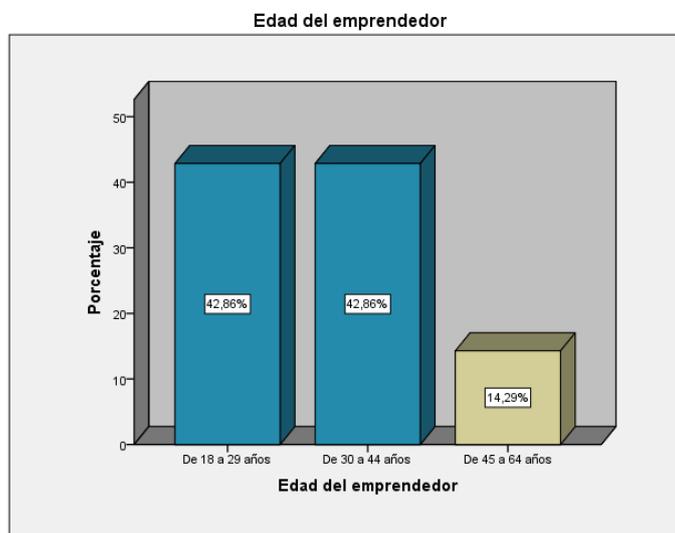
#### A: DATOS GENERALES

TABLA 2

		¿Edad del emprendedor?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	6	42,9	42,9	42,9
	De 30 a 44 años	6	42,9	42,9	85,7
	De 45 a 64 años	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 1



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 18 a 29 años de edad (42,9%), de 30 a 44 años de edad (42,9 %) y en el rango de 45 a 64 años, representa el 14,3%.

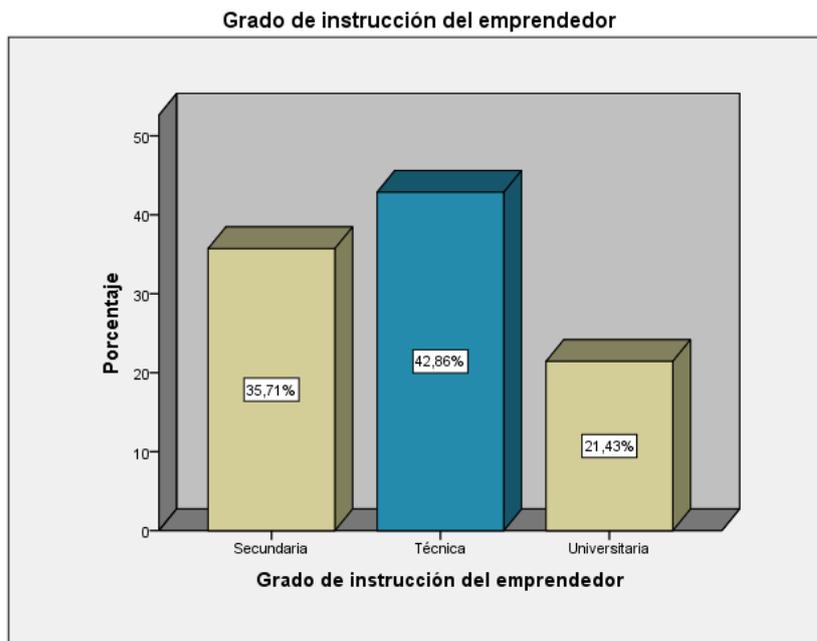
**TABLA 3**

**¿Grado de instrucción del emprendedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	5	35,7	35,7	35,7
	Técnica	6	42,9	42,9	78,6
	Universitaria	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 2**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Del total de emprendedores encuestados, el 42,9% tiene instrucción Técnica, el 35,7 % nivel Secundario y un 21,4% instrucción universitaria.

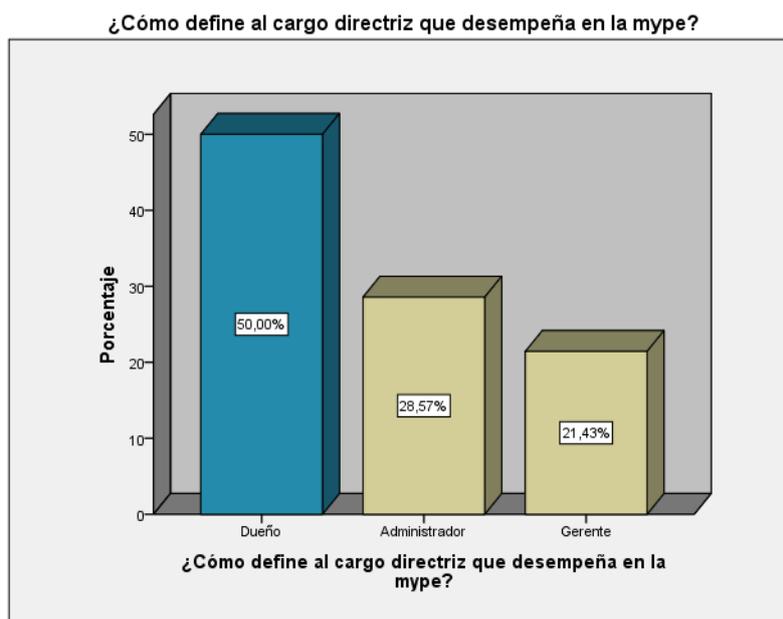
**TABLA 4**

**¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	7	50,0	50,0	50,0
	Administrador	4	28,6	28,6	78,6
	Gerente	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 3**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la encuesta, se recoge que la denominación al cargo directriz de la mype es “Dueño” (50,0%), “Administrador” (28,6%) y “Gerente” (21,4%).

**B: DE LA EMPRESA**

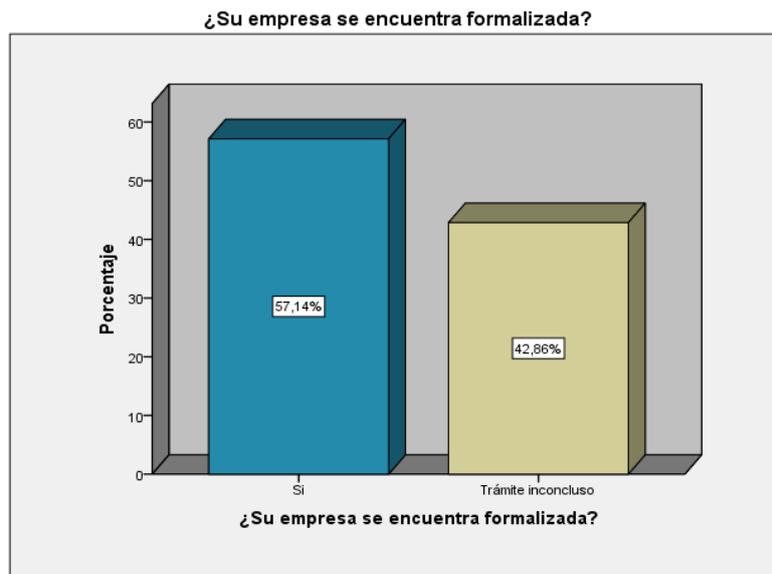
**TABLA 5**

**¿Su empresa se encuentra formalizada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	Trámite inconcluso	6	42,9	42,9	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 4**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De la investigación, 57,1% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas y un 42,9 % aún se encuentran con el trámite inconcluso. Lo cual es un hallazgo relevante.

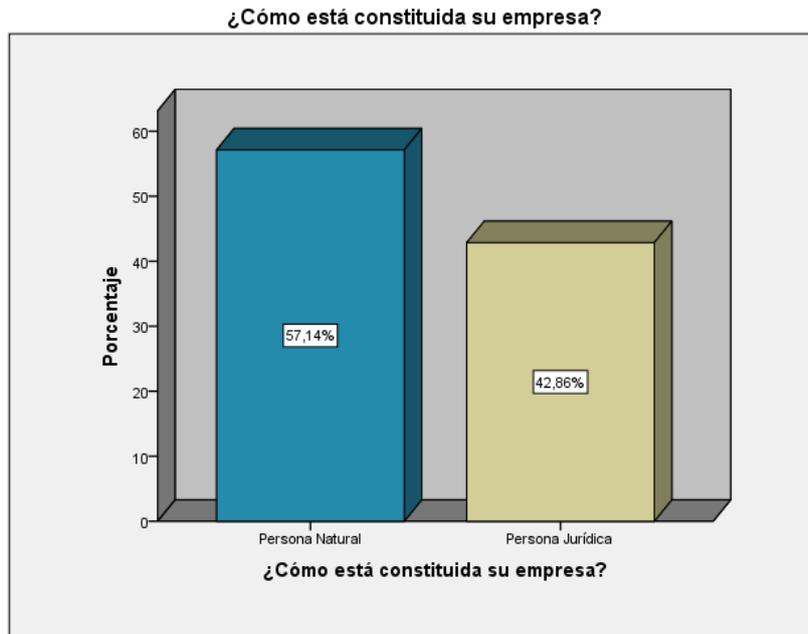
**TABLA 6**

**¿Cómo está constituida su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	8	57,1	57,1	57,1
	Persona Jurídica	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 5**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la investigación, el 57,1% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Existen otras mypes que están constituidas como persona jurídica 42,9%.

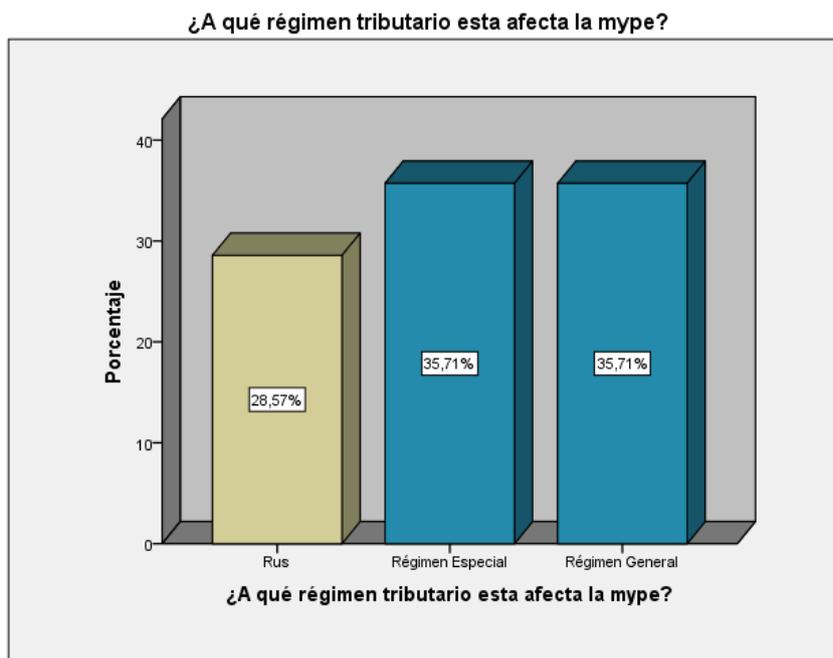
**TABLA 7**

**¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rus	4	28,6	28,6	28,6
	Régimen Especial	5	35,7	35,7	64,3
	Régimen General	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 6**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la encuesta, un 35,7% está en el Régimen Especial, 35,7% en el Régimen General y un 28,6% acogidos al RUS.

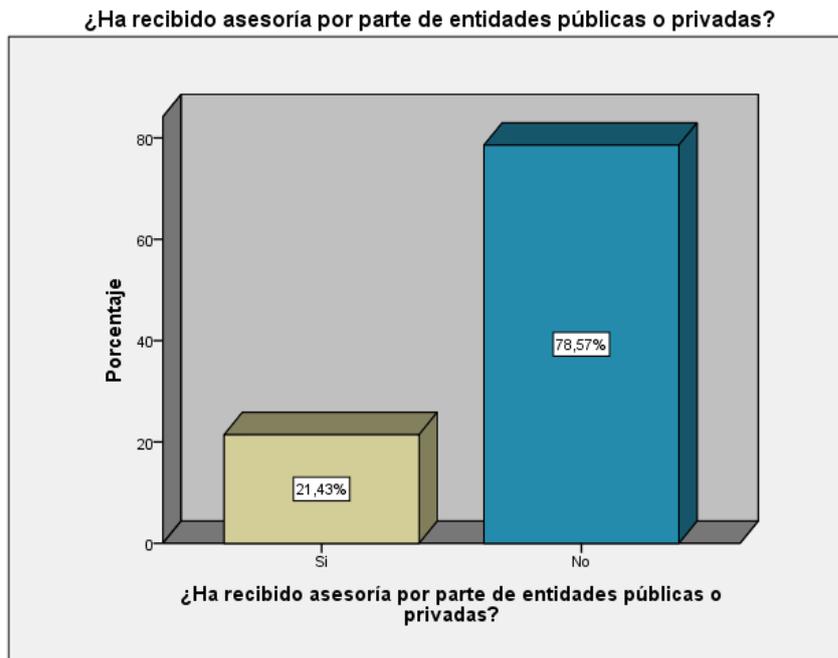
**TABLA 8**

**¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 7**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación, los emprendedores indicaron que para constituir sus empresas “No” recibieron asesoría (78,6%). Solo el 21,4% explicaron que si recibieron asesoría por parte de entidades privadas.

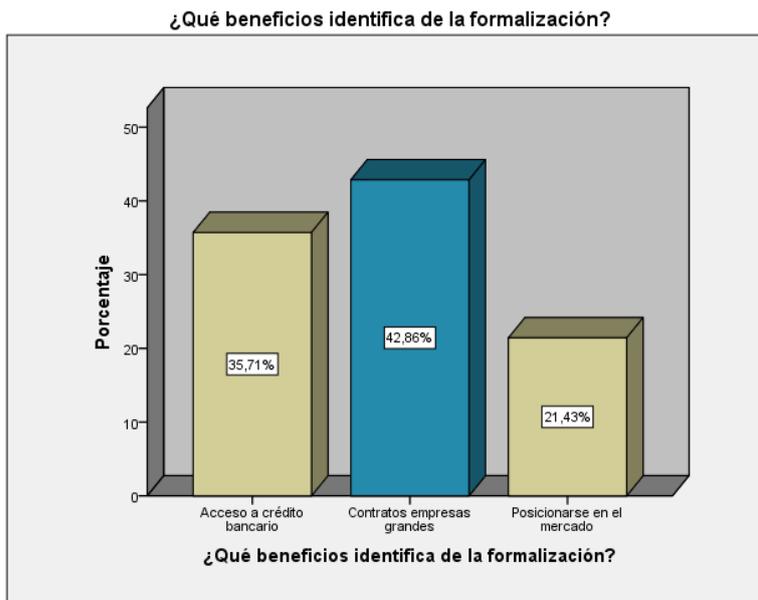
**TABLA 9**

**¿Qué beneficios identifica de la formalización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acceso a crédito bancario	5	35,7	35,7	35,7
Contratos empresas grandes	6	42,9	42,9	78,6
Posicionarse en el mercado	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.**

**GRAFICO 8**



**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.**

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la información recogida de las encuestas, la posibilidad de realizar “contratos con empresas grandes” (42,9%); constituye la principal razón para formalizarse; seguidamente está “acceso a crédito bancario” 35,7% y “posicionarse en el mercado” 21,4%.

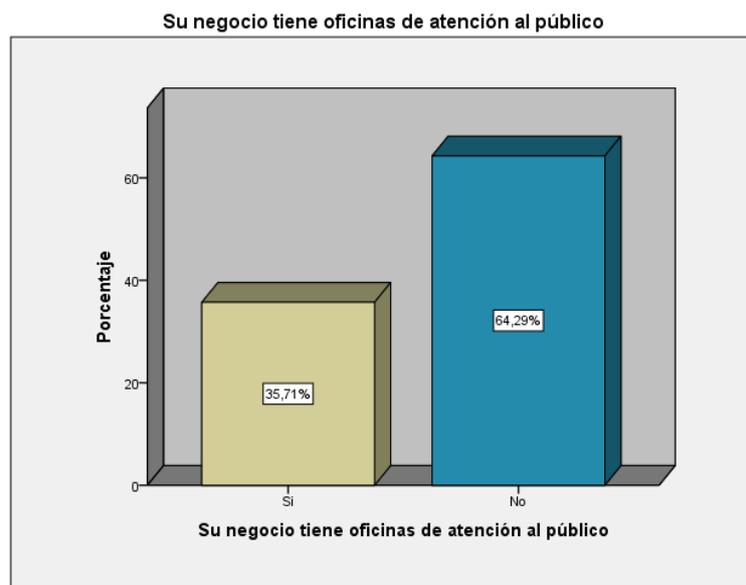
**TABLA 10**

**¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 9**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación la mayor parte de los microempresarios del sector, no cuenta con oficinas para atención al público (64,3%); sólo el 35,7% indicaron que “Sí”.

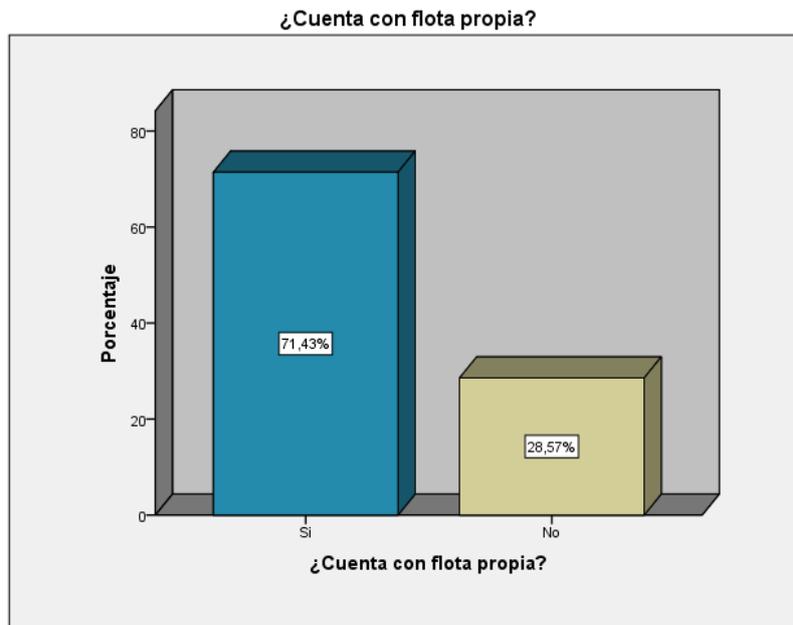
**TABLA 11**

**¿Cuenta con flota propia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 10**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la investigación, se recogió que el 28,6% de las mypes, no cuenta con flota propia. Lo que supone limitaciones para operar regularmente.

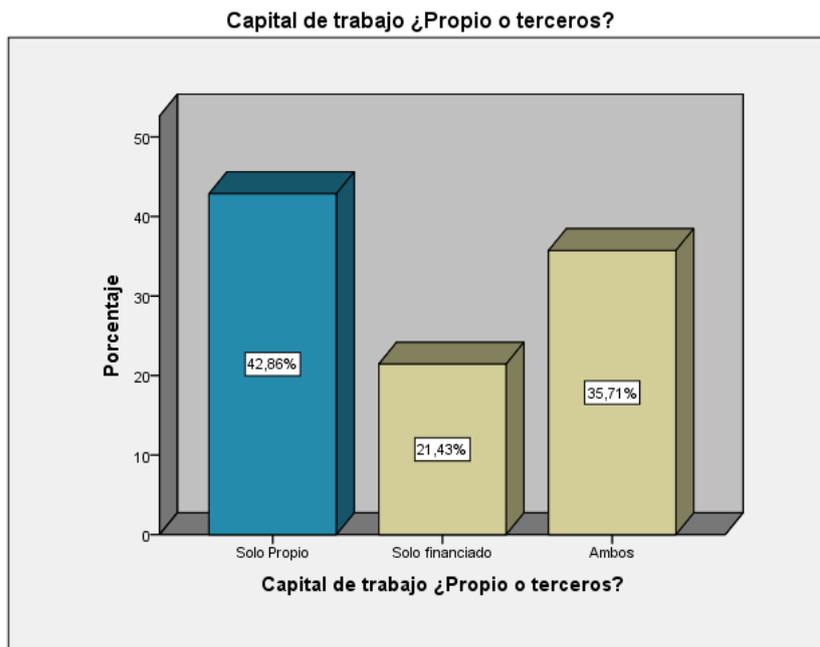
**TABLA 12**

**Capital de trabajo ¿Propio o terceros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo Propio	6	42,9	42,9	42,9
	Solo financiado	3	21,4	21,4	64,3
	Ambos	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 11**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De la investigación, se obtuvo que la mayoría de los emprendedores cuentan con “capital propio” (42,9%), “ambos” (capital propio+capital financiado) 35,7% y solo financiado 21,4%.

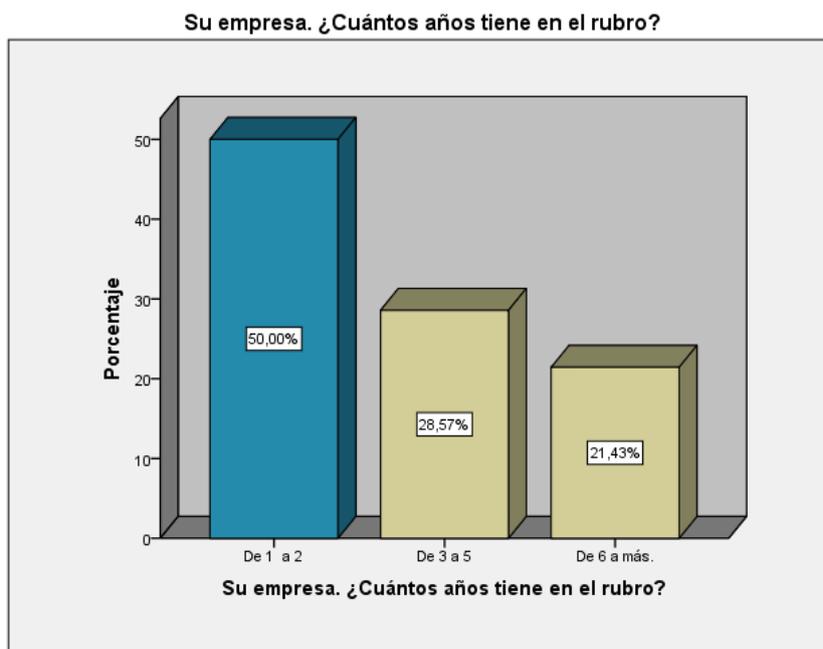
**TABLA 13**

**Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	7	50,0	50,0	50,0
	De 3 a 5	4	28,6	28,6	78,6
	De 6 a más.	3	21,4	21,4	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 12**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se obtuvo como hallazgo que las mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos en el distrito de Iquitos en un 50% están en el rango “de 1 a 2 años”, 28,6% “de 3 a 5 años” y 21,4% “de 6 a más”. Lo que denota nuevos participantes en el rubro que representan una nueva oferta en el mercado.

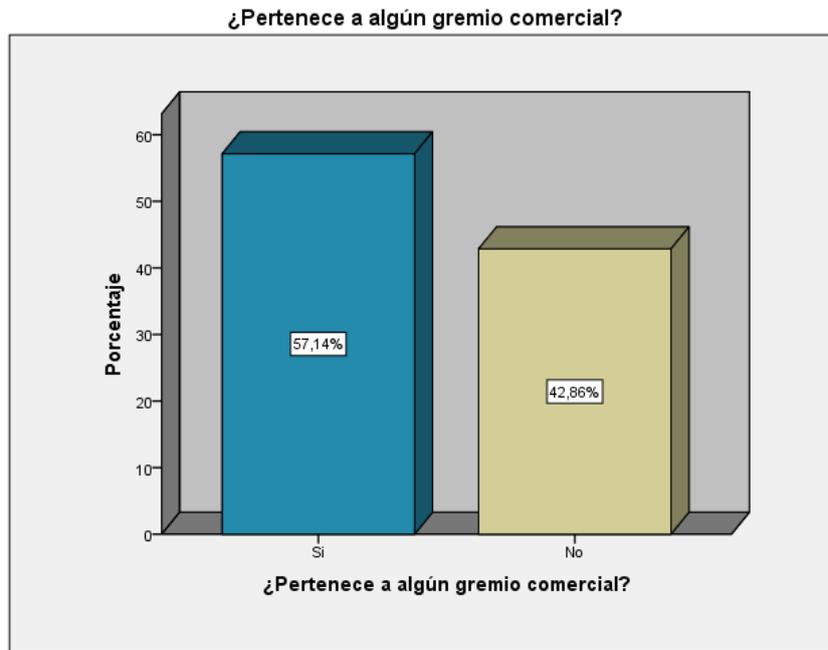
**TABLA 14**

**¿Pertenece a algún gremio comercial?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 13**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, parte de los microempresarios están agremiados (57,1%) y un notable 42,9% que “No” participa actualmente.

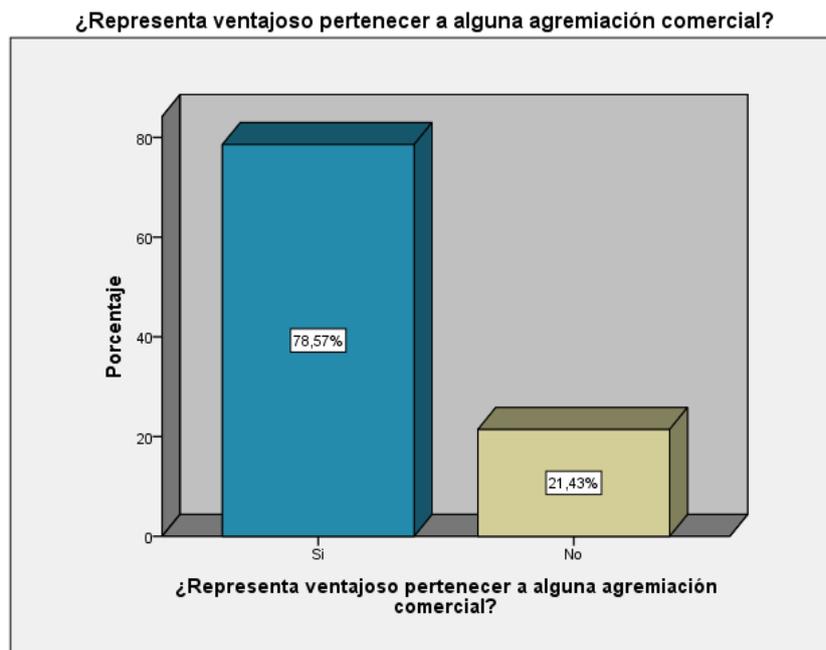
**TABLA 15**

**¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 14**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Sin embargo, en su mayoría, los microempresarios indican que si es preferible agremiarse (78,6%). Finalmente, el 21,4%, indican que definitivamente “No”.

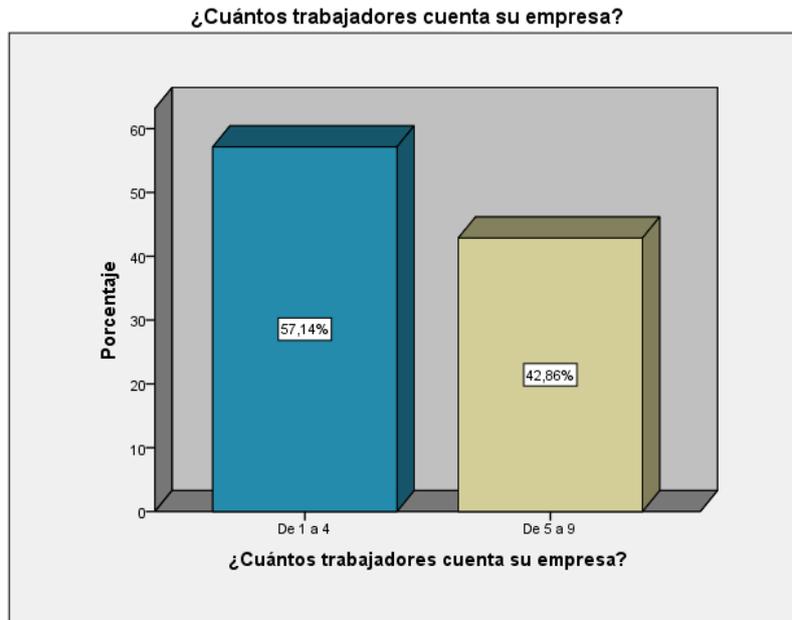
**TABLA 16**

**¿Cuántos trabajadores cuentan su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	8	57,1	57,1	57,1
	De 5 a 9	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 15**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen a cargo trabajadores: “de 1 a 4 trabajadores” 57,1% y “de 5 a 9 trabajadores” 42,9%.

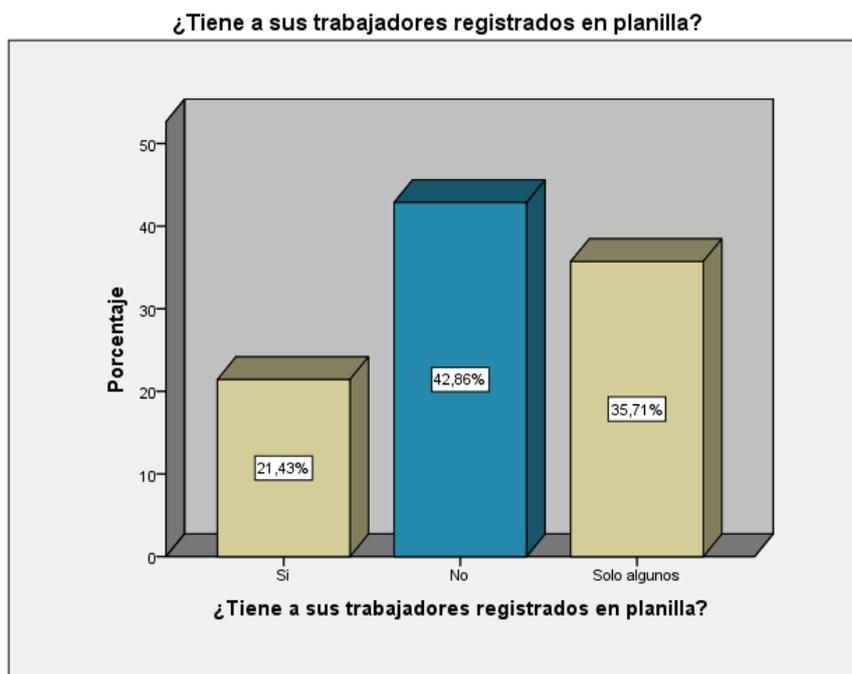
**TABLA 17**

**¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	6	42,9	42,9	64,3
	Solo algunos	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICA 16**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, se halló que un 42,9% de las mypes encuestadas no registran a todos sus trabajadores en planilla. “Solo algunos” 35,7% y 21,4% si han registrados en planilla. Se concluye que existe informalidad laboral.

### C. DE LA GESTION DE CALIDAD

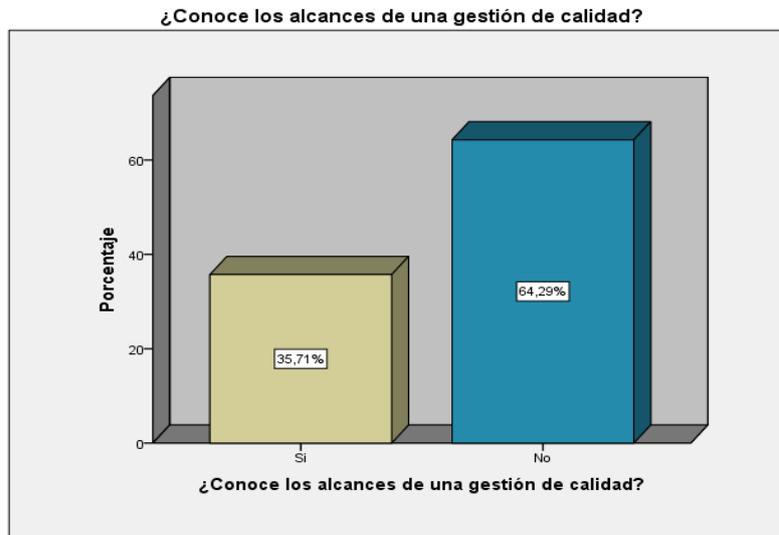
TABLA 18

**¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICA 17



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que no conocen los alcances que comprende una Gestión de Calidad (64,3%). Otro sector de estas mypes (35,7%), indican que “Sí”.

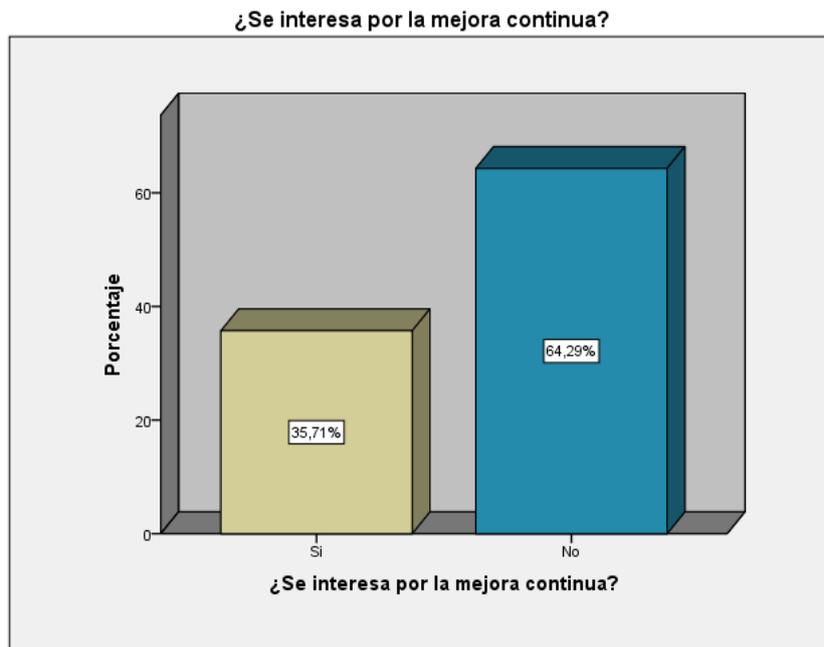
**TABLA 19**

**¿Se interesa por la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 18**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Los encuestados en su mayoría indican que “No” es prioritario en sus operaciones la práctica de la “mejora continua” (64,3%); sólo un 35,7% manifiesta que “Si” la aplican en sus negocios.

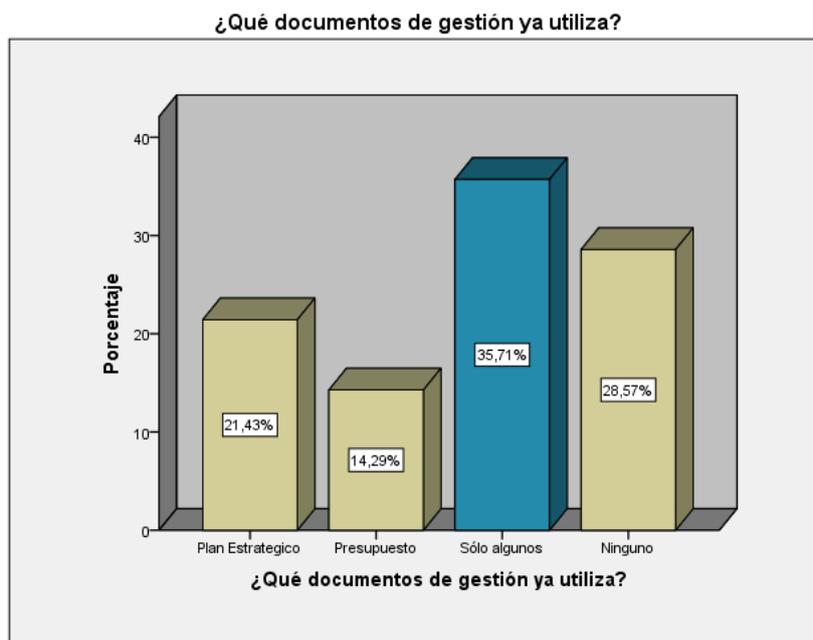
**TABLA 20**

**¿Qué documentos de gestión ya utiliza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Plan Estratégico	3	21,4	21,4	21,4
	Presupuesto	2	14,3	14,3	35,7
	Sólo algunos	5	35,7	35,7	71,4
	Ninguno	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 19**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** El gráfico muestra una variedad de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar. Solo un 28,6% indica que negocio aún no utiliza ningún tipo de registro.

**TABLA 21**

**¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 20**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada, el 64,3% no ha definido su visión y misión, lo que representa la mayoría. Un 35,7% indican que los tiene publicados.

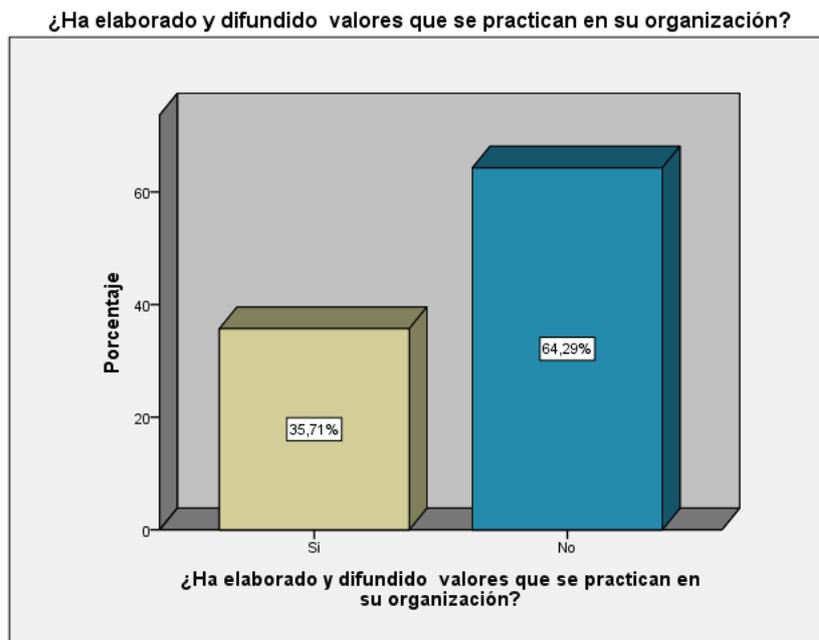
**TABLA 22**

**¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	35,7	35,7	35,7
	No	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 21**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados de la encuesta revelan que un 64,3% “No” ha elaborado ni difundido los “valores” que practican en su organización. Sólo el 35,7% de los emprendedores definieron y han difundido los valores de la organización

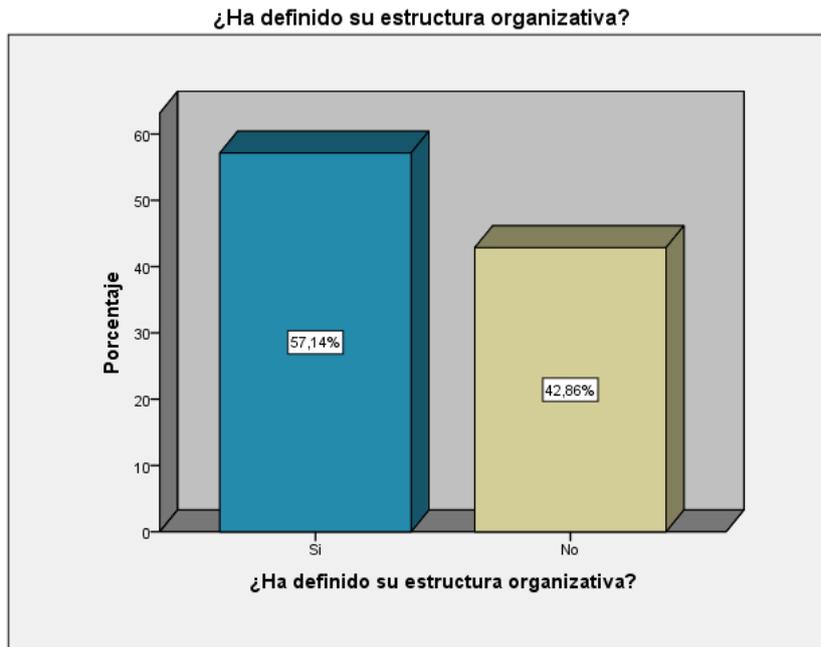
**TABLA 23**

**¿Ha definido su estructura organizativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 22**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** De la investigación se desprende que el 57,1% de los emprendedores tienen su estructura organizativa. 6 mypes que representan el 42,9% no la tienen elaborada.

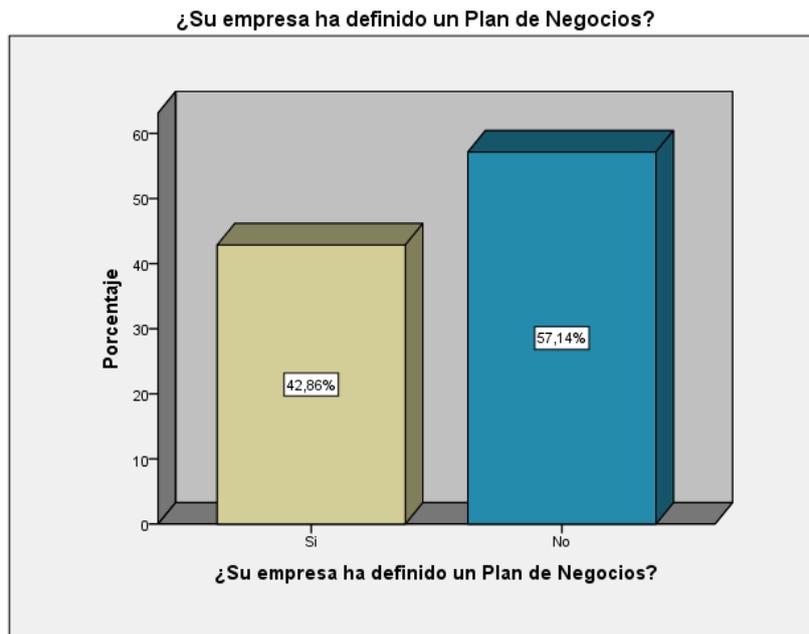
**TABLA 24**

**¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	42,9	42,9	42,9
	No	8	57,1	57,1	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 23**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la información de las encuestas, la mayoría de las mypes (57,1%) no cuenta con Plan de Negocios. Pero 6 mypes que representan el 42,9% trabaja según este Plan de Negocios.

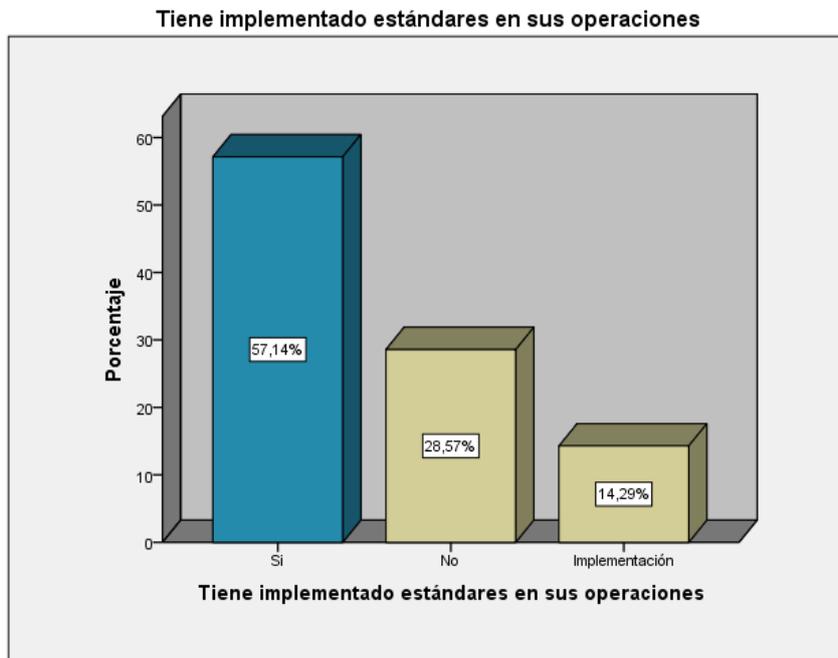
**TABLA 25**

**¿Tiene implementado estándares en sus operaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	4	28,6	28,6	85,7
	Implementación	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 24**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación realizada, el 57,1% de las mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos, ha implementado estándares en sus operaciones, el 28,6% aún “No” y un 14,3% está en implementación.

**TABLA 26**

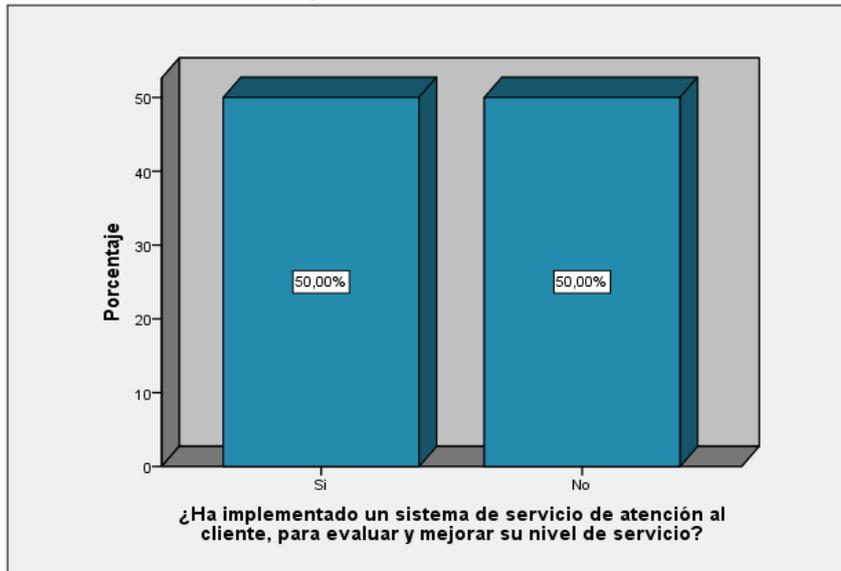
**¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	50,0	50,0	50,0
	No	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 25**

**¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, de las mypes en estudio, un sector de ellas ha implementado un sistema de servicio y atención al cliente (50%). Otros “No” lo consideran prioritario (50,0%).

**TABLA 27**

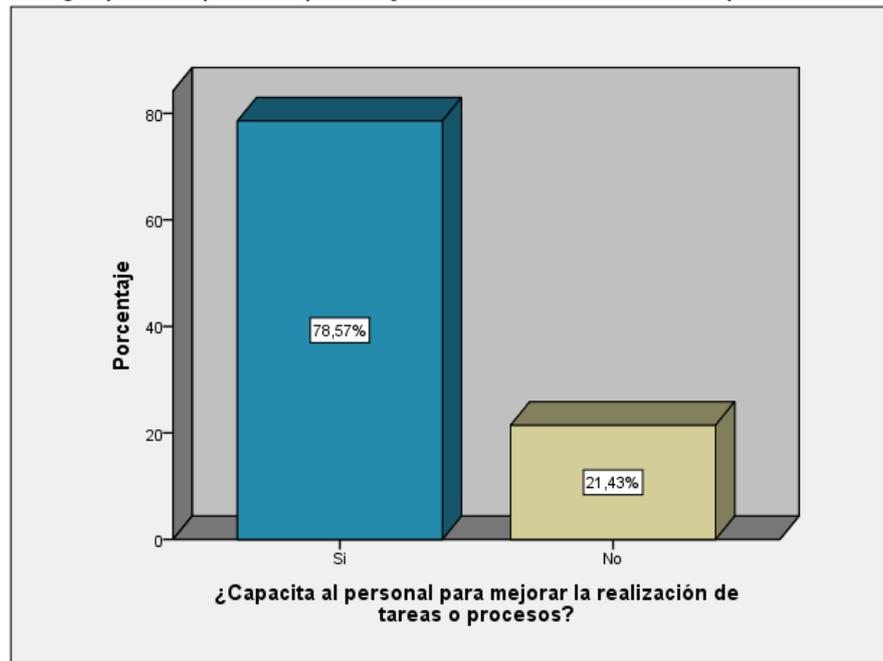
**¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 26**

**¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** El 78,6% de los emprendedores encuestados manifiesta capacitar a sus trabajadores; el 21,4% no considera necesario, por la inversión que significa.

**TABLA 28**

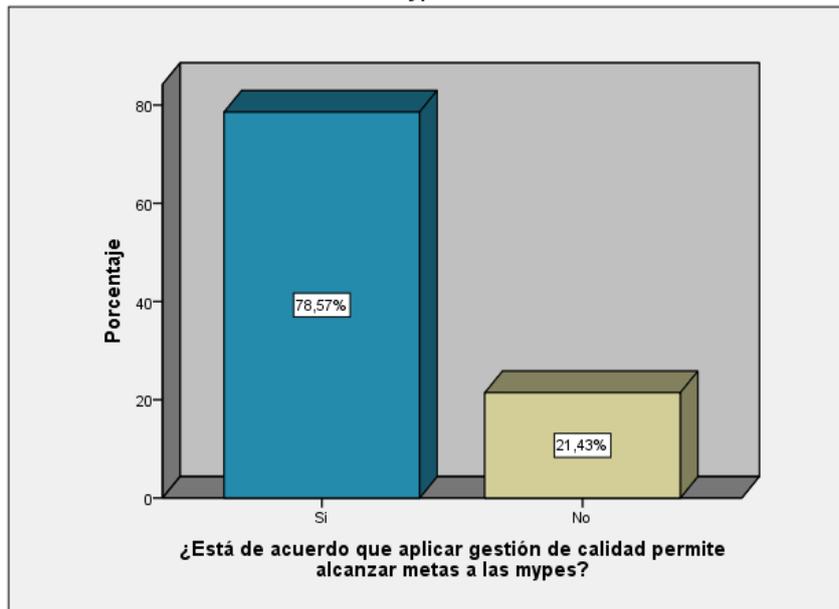
**¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	78,6	78,6	78,6
	No	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 27**

**¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, los microempresarios del sector en estudio, manifiestan que la gestión de calidad son buenas prácticas que permitirían alcanzar sus metas (78,6%). Para un 21,4%, no aplicarían aún la estrategia.

**TABLA 29**

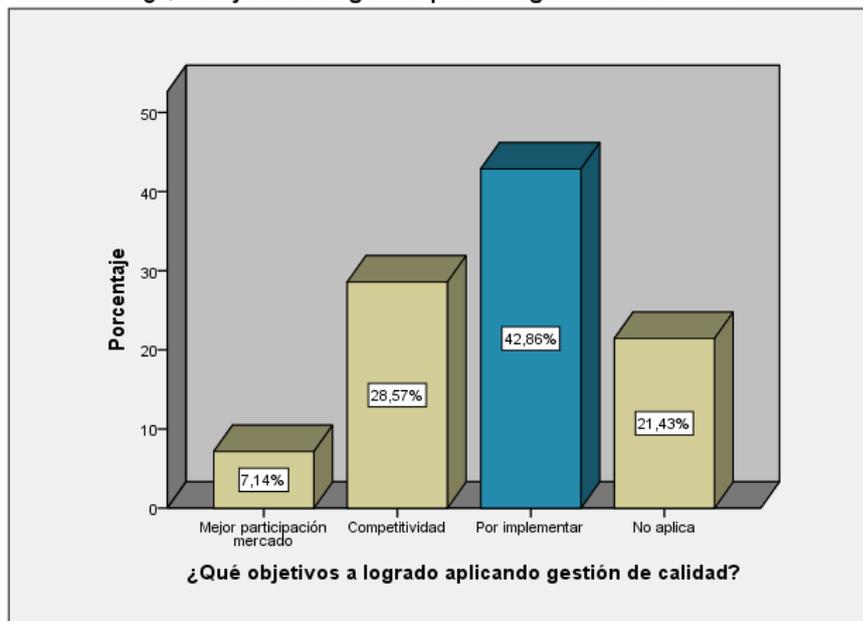
**¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor participación mercado	1	7,1	7,1	7,1
	Competitividad	4	28,6	28,6	35,7
	Por implementar	6	42,9	42,9	78,6
	No aplica	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta realizada a representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 28**

**¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad, han logrado “mejor participación del mercado” (7,1%), “competitividad” (28,6%). “Por implementar” (42,9%).

## 4.2 Análisis de los resultados

Relacionaremos los resultados obtenidos en la investigación, con los objetivos, marco teórico e hipótesis.

### A: DATOS GENERALES

En la pregunta *¿Edad del emprendedor?*.- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 18 a 29 años de edad (42,9%), de 30 a 44 años de edad (42,9 %) y en el rango de 45 a 64 años, representa el 14,3%.

*¿Grado de instrucción del emprendedor?*.- Del total de emprendedores encuestados, el 42,9% tiene instrucción Técnica, el 35,7 % nivel Secundario y un 21,4% instrucción universitaria.

Respecto al resultado obtenido, *¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?*.- De acuerdo a la encuesta, se recoge que la denominación al cargo directriz de la mype es “Dueño” (50,0%), “Administrador” (28,6%) y “Gerente” (21,4%).

### B: DE LA EMPRESA

En la investigación, *¿Su empresa se encuentra formalizada?*.- 57,1% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas y un 42,9 % aún se encuentran con el trámite inconcluso. Lo cual es un hallazgo relevante.

Al respecto, citamos la investigación de **Sotomayor (2004)**, “Gestión de la

Calidad y Formalización de las Mypes de la Provincia de Leoncio Prado”. Que tuvo por objetivo principal determinar si la gestión de la calidad influye en la formalización de las Mypes de esa provincial. Concluyendo que la aplicación de un adecuado proceso de formalización permite una eficiente Gestión de la Calidad de las microempresas de la Provincia de Leoncio Prado.

Al pertenecer el tema en estudio al Sector Transporte, se trata de un servicio y para que aspire a mejoras relacionadas a calidad, el primer paso es que la empresa deje la informalidad para brindar la plataforma necesaria a la implementación y aseguramiento de procesos enfocados en una gestión de calidad.

***¿Cómo está constituida su empresa?.-*** De acuerdo a la investigación, el 57,1% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Existen otras mypes que están constituidas como persona jurídica 42,9%.

***¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.-*** Los microempresarios indicaron que para constituir sus empresas “No” recibieron asesoría (78,6%). Solo el 21,4% explicaron que si recibieron asesoría por parte de entidades privadas.

Asimismo, ***¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.-*** Según la encuesta, un 35,7% está en el Régimen Especial, 35,7% en el Régimen General y un 28,6% acogidos al RUS.

***¿Qué beneficios identifica de la formalización?.-*** De acuerdo a la información recogida de las encuestas, la posibilidad de realizar “contratos con empresas grandes” (42,9%); constituye la principal razón para formalizarse; seguidamente está “acceso a crédito bancario” 35,7% y “posicionarse en el mercado” 21,4%.

En el interés de brindar el mejor servicio a sus clientes se indagó si: ***¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?***.- Según la investigación la mayor parte de los microempresarios del sector, no cuenta con oficinas para atención al público (64,3%); sólo el 35,7% indicaron que “Sí”.

***¿Cuenta con flota propia?***: De acuerdo a la investigación, se recogió que el 28,6% de las mypes, no cuenta con flota propia. Lo que supone limitaciones para operar regularmente.

***Capital de trabajo ¿Propio o terceros?***. De la investigación, se obtuvo que la mayoría de los emprendedores cuentan con “capital propio” (42,9%), “ambos” (capital propio+capital financiado) 35,7% y solo financiado 21,4%.

***Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?***.- En la investigación se obtuvo como hallazgo que las mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos en el distrito de Iquitos en un 50% están en el rango “de 1 a 2 años”, 28,6% “de 3 a 5 años” y 21,4% “de 6 a más”. Lo que denota nuevos participantes en el rubro que representan una nueva oferta en el mercado.

En la pregunta si, ***¿Pertenece a algún gremio comercial?*** Según la investigación, parte de los microempresarios están agremiados (57,1%) y un considerable 42,9% que “No” participa actualmente.

Por lo tanto, ***¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?***.- Sin embargo, en su mayoría, los microempresarios indican que si es preferible agremiarse (78,6%). Finalmente, el 21,4%, indican que definitivamente “No”.

*¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?* La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen a cargo trabajadores: “de 1 a 4 trabajadores” 57,1% y “de 5 a 9 trabajadores” 42,9%.

Sin embargo, al consultar a las mypes si *¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?* Según la investigación, se halló que un 42,9% de las mypes encuestadas no registran a todos sus trabajadores en planilla. “Solo algunos” 35,7% y 21,4% si han registrados en planilla. Se concluye que existe informalidad laboral.

### **C. DE LA GESTION DE CALIDAD**

A la pregunta - : En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que no conocen los alcances que comprende una Gestión de Calidad (64,3%). Otro sector de estas mypes (35,7%), indican que “Sí”.

Según la investigación de **Aguilar (2016)**, respecto a “Gerencia estratégica para la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016”. Buscó identificar la influencia de la gerencia estratégica en el crecimiento de la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016. Su conclusion fue alarmante: en Iquitos las mypes no aplican la gerencia estratégica, en su mayoría.

Al respecto, luego de nuestra investigación, podemos afirmar que, al presente año 2017, existe una relative mejora a conceptos como mejora continua, que es la base para una gestión de calidad, es decir, la propuesta a mejorar cada proceso de las mhypes. Situación que aún es incipiente.

En consecuencia, los resultados de la pregunta *¿Conoce los alcances de una gestión de calidad? interesa por la mejora continua?* Los encuestados en su mayoría indican que “No” es prioritario en sus operaciones la práctica de la “mejora continua” (64,3%); sólo un 35,7% manifiesta que “Si” la aplican en sus negocios.

*¿Qué documentos de gestión ya utiliza?* El gráfico muestra una variedad de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar. Solo un 28,6% indica que negocio aún no utiliza ningún tipo de registro.

En la pregunta *¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.-* De la encuesta realizada, el 64,3% no ha definido su visión y misión, lo que representa la mayoría. Un 35,7% indican que los tiene publicados.

Asimismo *¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?* Los resultados de la encuesta revelan que un 64,3% “No” ha elaborado ni difundido los “valores” que practican en su organización. Sólo el 35,7% de los emprendedores definieron y han difundido los valores de la organización

Respecto a la pregunta *¿Ha definido su estructura organizativa?* De la investigación se desprende que el 57,1% de los emprendedores tienen su estructura organizativa. 6 mypes que representan el 42,9% no la tienen elaborada.

**¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?** Según la información de las encuestas, la mayoría de las mypes (57,1%) no cuenta con Plan de Negocios. Pero 6 mypes que representan el 42,9% trabaja según este Plan de Negocios.

***¿Tiene implementado estándares en sus operaciones?*** Según la investigación realizada, el 57,1% de las mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos, ha implementado estándares en sus operaciones, el 28,6% aún “No” y un 14,3% está en implementación.

Por otro lado ***¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?*** .- Según la investigación, de las mypes en estudio, un sector de ellas ha implementado un sistema de servicio y atención al cliente (50%). Otros “No” lo consideran prioritario (50,0%).

Asimismo ***¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?*** El 78,6% de los emprendedores encuestados manifiesta capacitar a sus trabajadores; el 21,4% no considera necesario, por la inversión que significa.

***¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?***. Según la investigación, los microempresarios del sector en estudio, manifiestan que la gestión de calidad son buenas prácticas que permitirían alcanzar sus metas (78,6%). Para un 21,4%, no aplicarían aún la estrategia..

***¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?***

Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad, han logrado “mejor participación del mercado” (7,1%), “competitividad” (28,6%). “Por implementar” (42,9%).

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Las conclusiones a la que llegamos luego del análisis de la información obtenida en las encuestas son las siguientes:

#### Empresa y Formalización

- Las mypes del sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes “de 18 a 29 años” 42,9% y jóvenes-adultos: “de 30 a 44 años” 42,9%.
- Sólo el 57,1% de las mypes están formalizadas. El 42,9% están con el trámite inconcluso.
- En su mayoría, las mypes están constituidas como persona natural con negocio (57,1%). 42,9% son persona jurídica.
- No recibieron asesoría (78,6%); un 21,4% si la gestionó.
- Identifican como principales beneficios de la formalización:
  - “contratos con grandes empresas” (42,9%).
  - “acceso a crédito bancario” (35,7%); y
  - “posicionarse en el mercado” (21,4%)
- Son fuentes de empleo: entre 1 a 4 trabajadores (57,1%), pero no registran a sus trabajadores en planilla (42,9%); 35,7% solo registran “algunos” y el 21,4% indica que sí cumple.

- No todas las mypes cuentan con oficina de atención al público (64,3%) y el 28,6% no cuenta con flota propia.

### **Gestión de Calidad**

- El 64,3% “No” conocen los alcances de una gestión de calidad y consecuentemente el 64,3% “No” se interesa en el enfoque de la mejora continua.
- El 35,7% utiliza “solo algunos” documentos de gestión.
- El 64,3% no define y ni exhibe su misión, visión y valores.
- Define su estructura organizativa un (57,1%) y no cuenta con plan de negocios (57,1%).
- El 78,6% de las mypes del rubro transportes fluviales si capacita a su personal.
- El 78,6% de las mypes encuestadas indica que si está de acuerdo que la Gestión de Calidad es el medio para alcanzar sus metas. Ha logrado “mejor participación del mercado” (7,1%), “competitividad” (28,6%) y por implementar en sus operaciones (42,9%).

### **5.2 Recomendaciones**

Presentamos las siguientes recomendaciones:

- Con la finalidad de proyectar una imagen de confianza en el usuario (cliente), se sugiere que las mypes del sector en estudio mantengan un local en la ciudad de Iquitos. No solo para atender la parte comercial sino también para atender situaciones de atención al cliente.

- Se recomienda a los emprendedores del sector, a respetar los derechos laborales de sus trabajadores, en el sentido de registrarlos en planillas y no escoger prácticas que desmedren sus beneficios y los envuelvan en informalidad.
- Se sugiere que los emprendedores adopten la filosofía de la mejora continua, como parte de las buenas practicas de una gestión de calidad. La mision, vision y valores definidos en una organización, integra a todo el equipo en un solo objetivo.
- Como parte de la formalización y la gestión de calidad, se sugiere a las mypes de este rubro, que se garantice la observación y cumplimiento de aspectos como disposiciones de seguridad y cuidado del medio ambiente. Esta práctica redundará en proyectar y mantener una imagen sólida de la marca del negocio en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografías

**Aenor (1994a).** Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte I. Directrices para su selección y utilización. Madrid; Ed. Asociación Española de Normalización y Certificación.

**Aguilar, A. (2016).** Gerencia estratégica para la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016. Tesis para optar el grado de doctor en Ciencias Empresariales. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana UNAP.

**Aguirre, P. y Fernández, D. (2012).** Constituyendo, planeando y organizando estratégicamente una mediana y pequeña empresa. Lima; Ed. Corporación Gráfica Navarrete.

**Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006).** Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Lima; Ed. Pearson Educación, S.A.

**Chavenato, I. (2004).** Administración en los nuevos tiempos. Colombia; Editorial McGraw Hill.

**Caroy, M. (2011).** Redefiniendo la política de promoción de las MYPE en las compras estatales. Lima; Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP.

**Chorn, N.H. (1991).** Total, quality management: ¿Panacea or pitfall? USA; International Journal of Physical Distribution & Logistics Management.

**Cleri, C. (2007).** El libro de las Mypes. Buenos Aires; Ediciones Granicas.

**David, F. (2003).** Conceptos de la administración estratégica. México; Editorial Prentice Hall.

**Deelen, L. (2015).** Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América Latina. Santiago de Chile. Ed. FORLAC.

**Flores, J. (2005).** Mypes Administración y gestión. Lima; Ed. Centro Especializado en Contabilidad y Finanzas.

**Francés, A. (2006).** Estrategia y planes para la empresa. México; Editorial Prentice Hall.

**Gonzales, S. (2014).** La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las Mypes del sector comercio en la ciudad de Bogotá. Tesis para optar el grado de magíster en contabilidad y finanzas. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

**James, P.: (1997).** Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Madrid; Ed. Prentice Hall.

**Mathews, J. (2009).** Competitividad: el significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las Mypes. Lima; Ed. Usaid – Perú Pyme competitiva.

**Proinversión y ESAN (2012).** Mype Pequeña empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Lima; Ed. Proinversión y ESAN.

**Reyes, A. (2004).** Administración de Empresas. México. Ed. Limusa.

**Rubio, P. (2006).** Introducción a la gestión empresarial. Madrid. Ed. Eumed.

**Santander, C. (2013).** Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica - offset por medio de gestión competitiva. Tesis para optar el Título de Magíster en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

**Silupú, B. (2011).** “Fortalecer para crecer: casos de éxito del programa mype”. Piura; Ed. Universidad de Piura.

**Sotomayor, L. (2004).** “Gestión de calidad y formalización de las Mypes de la Provincia de Leoncio Prado”. Tesis para optar el grado de magíster en Administración. Tingo María, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**Tello, M. (2010).** Indicadores del sector MYPE informal en el Perú. Lima; Ed. Universidad Católica del Perú.

**Udaondo, M. (1992).** Gestión de Calidad. Madrid. Ed. Díaz Santos S.A.

**Villegas, J. (1991).** Desarrollo Gerencial. Aracas; Ediciones Vega.

**Zalazar, R. (2007).** Introducción a la Administración: Paradigmas en las Organizaciones. Lima; Editorial COPYRIGHT.

### **Webgrafías**

<http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/glosario-de-terminos-maritimos.pdf>

# ANEXOS

## 1. Cronograma

**Tabla 30**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017																
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Identificación de las variables.			X	X																													
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																													
Título del proyecto de investigación.			X	X																													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.				X	X																												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.					X	X																											
Elaboración de Metodología de la investigación.							X	X																									
Presentación de Proyectos de Investigación.								X	X	X																							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X	X	X																					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.										X	X	X	X																				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.											X	X	X																				
Presentación del informe final de investigación.																X	X	X	X	X													
Revisión turnitin.																		X	X	X	X	X	X										
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																								X	X	X							
Prebanca y sustentación del informe final.																															X		

## 2. Presupuesto General

El presupuesto para llevar a cabo este informe, ascendió a los S/. 6005, el mismo que es financiado con recursos propios.

**Tabla 31**

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	10	200	2000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	9	30	270
3	Adquisición de copias	Juegos	180	0.05	9
4	Redes / Celular.	Und	4	50	200
5	Utiles de oficina	Und	8	30	240
6	Anillados	Und	4	14	56
7	Transportes	Und	32	10	320
8	Alimentación	Und	28	10	280
9	Empastado de tesis	Und	1	180	180
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Gastos diversos	Und	1	800	800

**Total S/. 6005**