



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES EN EL SECTOR SERVICIOS, RUBRO SEGURO
OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DEL
DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2016.**

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

AUTOR:

BACH. ADM. CANDELARIA LANCHA MAJIPO

ASESOR:

MBA. CRYSBER VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS– PERÚ

2016

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

.....

Mg. Sergio Ortiz García
Secretario

Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde
Miembro

.....

Dr. Geider Grandes García
Presidente

.....

MBA. Crysber M. Valdiviezo Saravia
Asesor

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios
por permitirme dar este gran pasó
en mi vida y por hacer de mis
sueños una realidad.

A mi asesor de tesis, **Mba. Crysber M. Valdiviezo Saravia**, quién con su esfuerzo y dedicación, conocimientos, experiencia su paciencia y motivación ha hecho que culmine mis estudios con éxitos.

A mi abuelita **Candelaria Chanchari Acho**, gracias por su apoyo incondicional, por depositar su confianza, por estar cada momento de mi vida y por dedicarme su tiempo aconsejándome por ella soy la persona que soy.

DEDICATORIA

Con mucho cariño para mi abuelita a quien amo mucho por ser la persona quien me inspiro a seguir luchando, por ser una mujer luchadora, valiente y porque en ella encontré un amor de madre que es eterno.

A la memoria de mi padre y hermana:

Benito Jaureman Lancha Chanchari y

Jenny Lancha Majipo

Que son mis ángeles de la guarda y quienes me cuidan y protegen desde el cielo donde me siguen guiando para el logro de mis objetivos en cada etapa de mi vida.

RESUMEN

La investigación da como resultado la descripción de las principales características de la formalización y aplicación de gestión de calidad en las mypes, del sector servicio rubro seguros SOAT año 2016, la investigación fue descriptiva, para la recolección de datos se tomó muestra poblacional de 8 mypes, donde se aplicó el cuestionario que consistió en 29 preguntas, utilizando técnicas donde se obtuvo los siguientes resultados y conclusiones: con respecto a los representantes legales de las mypes en el estudio el 50 % son de edades entre 30 a 44 años, el 62.5 % son masculino, el 75 % tiene estudios universitarios, el 87.5% están formalizadas, el 87% considera que la formalización aumenta los costos laborales, el 75% formalizaría por tan solo obtener ganancias, el 100% formalizaría si el estado otorgara beneficios, el 50% está el sector servicios, el 37.5% tiene trabajadores en planilla, el 50% se capacitó en manejo empresarial, el 100% de los empresarios considera que la capacitación es una inversión, el 100% conocen de gestión de calidad, el 50% se presenta como líder, el 50% de los trabajadores están capacitados en atención al cliente, el 100% de los empresarios considera que la capacitación a su personal es relevante para su empresa, el 62.5% utiliza investigación de mercado, el 100% utiliza las Tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio y el 62.5% si exhibe la misión, Visión de su empresa.

Palabra Clave: Formalización de las Mypes y Gestión de calidad.

ABSTRACT

The investigation resulted in the description of the main characteristics of the formalization and application of quality management in the mypes sector insurance service SOAT year 2016, the research was descriptive, for the data collection was taken population sample of 8 mypes, where they were I applied the questionnaire that consisted of 29 questions, using techniques where the following results and conclusions were obtained: with respect to the legal representatives of the mypes in the study 50% are between 30 and 44 years old, 62.5% are male, 75 % have university studies, 87.5% are formalized, 87% consider that formalization increases labor costs, 75% would formalize only to obtain profits, 100% would formalize if the state granted benefits, 50% is the services sector , 37.5% have workers on the payroll, 50% are trained in business management, 100% of entrepreneurs believe that training is an investment, 100% know about Quality Management, 50% is presented as leader, 50% of the workers are trained in customer service, 100% of the entrepreneurs consider that training their staff is relevant to their company, 62.5% use market research, 100% use ICT in business management To improve the quality of its service and 62.5% if it exhibits the mission, Vision of your company.

Key Word: Formalization of Mypes and Quality Management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
1. Hoja de Jurado.....	ii
2. Agradecimiento.....	iii
3. Dedicatoria.....	iv
4. Resumen.....	v
5. Abstract.....	vi
5. Índice de contenido.....	vii
6. Índice de Tablas.....	x
7. Índice de Gráficos.....	xi
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Caracterización del Problema.....	2
1.1.2. Enunciado.....	3
1.1. Objetivo de la Investigación.....	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivo Especifico.....	4
1.2. Justificación de la Investigación.....	4
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacional.....	7
2.1.2. Nacional.....	10
2.1.3. Regional.....	11
2.1.4. Local.....	12

2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Marco Conceptual	17
2.3.1. Definiciones.....	17
2.3.2. Hipótesis.....	17
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1. Tipo de Investigación.....	23
3.2.Nivel de la Investigación.....	23
3.3.Diseño de la Investigación.....	23
3.4.Población y Muestra.....	23
3.5.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	23
3.6.Plan de Análisis de Datos.....	25
3.7.Principios Éticos.....	25
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	26
4.1.Resultados.....	26
4.2. Análisis o Discusión de Resultados.....	55
CAPITULO V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIA	64
ANEXOS	67
Anexo N°1 Presupuesto.....	67
Anexo N°2 Cronograma de actividades.....	68
Anexo N°3 Fotos.....	69
Anexo N°4 Encuestas.....	70
Anexo N°5 Matriz de consistencia.....	74

ÍNDICE DE TABLAS, CUADROS

	Pág.
Cuadro 01 Edad de los Representantes.....	41
Cuadro 02 Genero	42
Cuadro 03 Estado Civil.....	43
Cuadro 04 Profesión del representante de la empresa.....	44
Cuadro 05 Grado de Instrucción.....	45
Cuadro 06 Su empresa esta formalizada.....	46
Cuadro 07 Beneficios que obtendrá con la formalización.....	47
Cuadro 08 Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial.....	48
Cuadro 09 Considera que la formalización aumenta los costos laborales.....	49
Cuadro 10 Cuales son los motivos para formalizar una Mypes.....	50
Cuadro 11 Si el estado concediera beneficios en la formalización en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa.....	51
Cuadro 12 Cuantos años se encuentra en el sector servicio del rubro seguros.....	52
Cuadro 13 Cuantos trabajadores se encuentran en planilla.....	53
Cuadro 14 Cuanto es el número de trabajadores eventuales.....	54
Cuadro 15 En que régimen está constituida su empresa.....	55
Cuadro 16 Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud., en los últimos 2 años en el manejo de su empresa.....	56
Cuadro 17 Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participo.....	57
Cuadro 18 Considera usted. Que la capacitación como empresario es una inversión.....	58

Cuadro 19 Conoces de Gestión de Calidad.....	59
Cuadro 20 Como se presenta usted ante sus colaboradores.....	60
Cuadro 21 Cree que todos sus trabajadores deberán tener benéficos sociales.....	61
Cuadro 22 Cuantas veces al año la empresa capacita al personal para mejora de calidad de atención al cliente.....	62
Cuadro 23 Cree que la capacitación a su personal es relevante para su empresa.....	63
Cuadro 24 En qué año recibió más capacitación el personal.....	64
Cuadro 25 En que tema capacito a su personal.....	65
Cuadro 26 Que documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la prestación de las empresas aseguradoras.....	66
Cuadro 27 Evalúa usted el nivel de Satisfacción del cliente en la prestación del servicio del SOAT.....	67
Cuadro 28 Usa TIC´s en Gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio.....	68
Cuadro 29 Exhibe la visión misión de su empresa.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 01 Edad de los Representantes.....	41
Gráfico 02 Genero	42
Gráfico 03 Estado Civil.....	43
Gráfico 04 Profesión del representante de la empresa.....	44
Gráfico 05 Grado de Instrucción.....	45
Gráfico 06 Su empresa esta formalizada.....	46
Gráfico 07 Beneficios que obtendrá con la formalización.....	47
Gráfico 08 Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial.....	48
Gráfico 09 Considera que la formalización aumenta los costos laborales.....	49
Gráfico 10 Cuales son los motivos para formalizar una Mypes.....	50
Gráfico 11 Si el estado concediera beneficios en la formalización en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa.....	51
Gráfico 12 Cuantos años se encuentra en el sector servicio del rubro seguro.....	52
Gráfico 13 Cuantos trabajadores se encuentran en planilla.....	53
Gráfico 14 Cuanto es el número de trabajadores eventuales.....	54
Gráfico 15 En que régimen está constituida su empresa.....	55
Gráfico 16 Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud., en los últimos 2 años en el manejo de su empresa.....	56
Gráfico 17 Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participo.....	57
Gráfico 18 Considera usted. Que la capacitación como empresario es una inversión	58

Gráfico 19 Conoces de Gestión de Calidad.....	59
Gráfico 20 Como se presenta usted ante sus colaboradores.....	60
Gráfico 21 Cree que todos sus trabajadores deberán tener beneficios sociales.....	61
Gráfico 22 Cuantas veces al año la empresa capacita al personal para mejora de calidad de atención al cliente.....	62
Gráfico 23 Cree que la capacitación a su personal es relevante para su empresa....	63
Gráfico 24 En qué año recibió más capacitación el personal.....	64
Gráfico 25 En que tema capacito a su personal.....	65
Gráfico 26 Que documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la prestación de las empresas aseguradoras.....	66
Gráfico 27 Evalúa usted el nivel de Satisfacción del cliente en la prestación del servicio del SOAT.....	67
Gráfico 28 Usa TIC en Gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio.....	68
Gráfico 29 Exhibe la visión misión de su empresa.....	69

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

El sector de seguros tiene una alta demanda en el distrito de Iquitos esto debido a los accidentes de tránsito registrados en la zona, a raíz de esta causa se comenzaron generarse empresas que ofertan el servicio de seguros el Soat muchas de ellas no son formales y no brindan un buen servicio de calidad, por tal motivo he optado por investigar el presente tema titulado” **Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el Sector Servicios Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del Distrito de Iquitos, Año 2016**”. El tema problema es dar como respuesta al estudio de formalización ya sea por el alto monto de pago en trámites aparte que son tediosos y esto conlleva a la informalidad, es por ello que se desarrolló la investigación utilizando encuestas con el **Objetivo General:** de Determinar si las Mypes del rubro seguro aplican la Gestión de Calidad y la Formalización en el distrito de Iquitos, año 2016. Teniendo en cuenta como **objetico específico:** Determinar las principales características de las Mypes en la aplicación de gestión de calidad en el Sector Servicios Rubro Seguros **Soat**, del distrito de Iquitos, año 2016. **Este estudio se justifica** porque será de mucha ayuda para futura generaciones tanto estudiantes como empresarios la cual se pretende que apliquen la formalización y el uso adecuado a la gestión de calidad en sus empresas la cual no tiene impacto negativo en la sociedad.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del problema:

En la ciudad de Iquitos, se encuentran muchas empresas de las cuales están las aseguradoras con servicios de Soat entre otros, debido al crecimiento de las Mypes conducidas por un nuevo tipo de “empresario emergente”. El principal problema que tenemos en el país es la mala aplicación de la gestión de calidad e informalidad en las Mypes, ello debido a que solo uno de cada cuatro trabajadores tiene un empleo adecuado en el sector formal, con derechos laborales, beneficiándose de pensión y seguridad social, la causa de esta inaceptable situación es la rigidez de la legislación laboral.

A pocos empresarios les interesa la suerte de millones de peruanos que sobreviven sin un empleo adecuado. Sin beneficios, sin derecho a vacaciones como el de colocarle en planilla. Al mismo tiempo la legislación penaliza la creación de nuevos puestos de trabajo por colgarles prohibitivos sobrecostos laborales y una valla altísima para despedir al que comete una falta o que simplemente demuestra ser incapaz. Pero ahora, en vez de salir del entrampamiento laboral nos estamos perjudicando cada vez más y nos sumimos en la informalidad con medidas como el aumento del sueldo mínimo vital, que solo sirven para incentivar aún más al pequeño empresario a permanecer informal.

La Ley de Formalización de las Mypes encarpeta por los propios empresarios. El estado está frente a un abismo previsional, que lo puede quebrar ya que la mayoría de trabajadores no tienen seguridad social y no hay incentivos para mejorar la productividad laboral. Como el abuso de los empresarios al tener sus empresas informales competitividad entre ellas, pero la dificultad y desconocimiento es la

realización de una adecuada estructura de costo, sin embargo existen entidades de apoyo para el micro empresario.

En el contexto de competitividad internacional, las mypes no sólo tienen la necesidad de ser competitivas internamente, sino que la globalización exige buscar la competitividad externa, consolidarse como un sector desarrollado sostenido en la economía, fomentando las alianzas estratégicas, las subcontratación otros mecanismos que en su conjunto busquen el progreso del sector. Existen un gran número de mypes en los diferentes sectores servicios, comercio o producción, los cuales se extinguen a un tiempo de su formalización y otros permanecen en el tiempo debido a la falta de capacidad del manejo de las empresas constituidas, como consecuencia de una mala aplicación de una gestión de calidad en sus diversas actividades empresariales, donde la pregunta fue el que nos llevó a resolver las dudas.

1.2. Enunciado

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad en la formalización de las Mypes en el sector Servicios Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos, año 2016?

¿Cuál es la gestión de calidad en la formalización de las Mypes en el sector Servicios Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos, año 2016?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General:

Determinar si las Mypes del Sector Servicios rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos aplican la Gestión de Calidad y la Formalización en el año 2016.

1.3.2. Objetivo Específico:

1. Determinar las principales características de las Mypes en la Aplicación de Gestión de Calidad en el Sector Servicios de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del distrito de Iquitos, año 2016.
2. Determinar si las Mypes del Sector Servicios rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos Aplican la Formalización en el año 2016.

1.4. Justificación de la Investigación

Las mypes son un tema de carácter internacional, nacional, regional, local, su principal objetivo dar a conocer el proyecto de investigación; donde los organismos nacionales e internacionales. Los cuales a su vez son compatibles con los principios y valores de la Doctrina Social de la Iglesia Católica donde los estudiantes elaboren la ejecución de sus proyectos de investigación donde cumplan con los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad en las mypes. Puesto que en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de la calidad, la aplicación del planeamiento estratégico, **el Benchmarking, el Outsourcing**, etc. se requerirá su participación implicando la adquisición de nuevos saberes y el manejo de técnicas y herramientas modernas de administración que después de la intervención podrán emplear en las micro y pequeñas empresas de forma autónoma. Finalmente se justifica porque ésta investigación servirá de base futura en investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeña empresas. Esta investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable en su ejecución en beneficio de las mypes.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico está basada en el desarrollo de la investigación contando con los más claros resultados el cual servirá para dar el mejor resalte a las Mypes, que se vienen creando y sin aplicar la gestión de calidad; donde los conceptos e ideas sean claras y precisas que se plantean al interior de un estudio para dar énfasis, en la base teórica se propone un esquema general que permite reestructurar y mejorar los objetivos de la investigación y se dé un buen resultado para la solución.

2.1. Antecedentes

Cortez Vidal, Sandra Elizabeth. La presente investigación sobre la aplicación de procesos de formalización de las mypes como política laboral de gobierno y su incidencia en la generación de empleo en la ciudad de Trujillo, debido a que las Mypes cumplen un papel importante para el desarrollo económico y social del país en el Perú, representando el 98% de total de empresas a nivel nacional, ocupan el 88% del empleo del sector privado. Sin embargo el sector que necesita apoyo económico, les permitirán competir en iguales condiciones.

La presente investigación busca analizar en términos cuantitativos y cualitativos los resultados obtenidos de los procesos de formalización de las mypes, en la generación de mejorar el empleo productivo digno para ello se evaluó mediante una encuesta a 50 mypes de la ciudad de Trujillo utilizando para ello como instrumento el cuestionario. Entre los resultados obtenidos se observó que la legislación en materia laboral de las Mypes es un obstáculo, fomenta el trabajo a tiempo parcial y/o temporal que existe un gran porcentaje de mypes que operan en la informalidad debido a una ausencia de marco laboral preciso y de exceso de burocracia, por la ausencia de

mecanismos para cuantificar los costos derivados del cumplimiento de las leyes laborales y ausencia de algún tipo de estudio para promover la correcta aplicación de la legislación laboral. Por ello se concluye que la aplicación de los procesos de promoción y formalización de las mypes incide desfavorablemente debido a que no hay ni existe un marco legal preciso, la formalización de las Mypes como política integral de desarrollo a través de una actitud proactiva, facilitadora y promotora del estado, empleando las bondades de la simplificación administrativa. (D.L N°1246).

Para el desarrollo del trabajo de investigación se han efectuado consultas en diversas páginas web, libros y monografías en relaciona la formalización e informalidades como se encontraron algunos estudios sobre el tema de manera genérica específicamente los realizados por **Lombardi (2004)** quien hace mención que en las regiones no existe una clara ubicación del espacio de promoción de las mypes en la estructura de los gobiernos regionales, donde algunos promocionan las Mypes se ubica en la gerencia de desarrollo económico, que a su vez tienen bajo su responsabilidad a PROMPYME; siendo su énfasis en competitividad y el crecimiento.

Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad son:

- 1.- Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente.
- 2.-Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- 3.- Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.

4.- Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

Enfoque hacia el Personal - La organización considera a sus empleados como el recurso más importante del que dispone y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.

Enfoque hacia el Cliente - La organización dedica especial atención a sus clientes, tanto internos como externos, para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva.

2.1.1. Internacional

El presente trabajo de investigación es de carácter internacional está basada en investigación hecho por otros autores de diferentes países, menos Perú.

En la actualidad, es necesario entender el proceso de internacionalización de micros y pequeñas empresas (Mypes) en la globalización. La internacionalización se entiende como todo aquel conjunto de operaciones que facilitan el establecimiento de vínculos más o menos estables entre la empresa y los mercados internacionales, durante un proceso de creciente implicación y proyección internacional (**Welch y Loustarinen, 1988**). Da como resultado de la creciente globalización, las oportunidades comerciales internacionales que se han convertido en una ruta vital para el crecimiento y desarrollo de la corporación (**Katsikea y Morgan, 2002**), afirmación totalmente válida y que puede ser extensiva para las mypes. A pesar del volumen de investigación.

Acuerdos APEC –TLC, -USA. El incremento de las exportaciones y el buen manejo del estado en las negociaciones comerciales internacionales dirigidas al acceso preferente de nuestros productos en los principales mercados del exterior, hacen

propicia la continuación de un crecimiento económico sostenido como producto de una mayor actividad empresarial. Centro de apoyo a la descentralización.

En España, debe entenderse que la Pequeña Empresa está integrada en la abreviatura PYME y los parámetros de su definición son el volumen de negocios, balance general y número de trabajadores. De acuerdo a la comparación realizada entre la legislación peruana y española sobre el particular, se aprecia que la pequeña empresa en España es una mediana empresa peruana por haber excedido los límites de la Pequeña Empresa Peruana. Es de mencionar que la legislación peruana no define a la mediana empresa ni a la gran empresa, debiéndose entender que la mediana empresa es aquella que excede los límites de la pequeña empresa. Así mismo, es de indicar que legislaciones de otros países que incorporan un tercer parámetro de definición como es el valor de activos que posee la empresa, para ser considerado como un elemento complementario o sustitutorio de alguno de los componentes antes indicados.

Gestión de calidad (México)

La microempresa es definitivamente un segmento, que requiere de mayor asistencia profesional, debido a las características y diversos problemas que enfrenta y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Algunos de estos problemas son: falta de formación integral del empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos. De acuerdo con **Evans (2005)**, en el siglo XXI, las empresas que no se encuentren enfocadas a la plena satisfacción del cliente difícilmente sobrevivirán, en el mercado. La base documental compuesta por tres temas fundamentales, el primero se refiere al concepto de calidad, en la que se revisan los antecedentes, y la composición de los sistemas de gestión, el segundo tema está compuesto por la familia

de normas ISO 9000, ya que para entrar en el ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional.

En México, esto ha venido prendiendo desde principios de la década de los 90's aunque con un ritmo lento y con fuertes altibajos, si lo comparamos con el de los países del primer mundo. La firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos de América, Canadá y México en 1993, es síntoma de que la globalización se ha intensificado y ha determinado la necesidad en las empresas para implementar un enfoque de calidad en su administración.

Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. **Oakland (1989)** sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. **James (1997)**, afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

2.1.2. Nacional

En el Perú, como antecedentes de la investigación nacional nos muestra el crecimiento de las aseguradoras, debido al gran impacto de accidentes de tránsito en nuestro país tanto así que se comenzaron a expandir por todos los departamentos del país, ello conlleva a que muchas de estas empresas son informales entre otras formales.

Brindan varios servicios de las cuales podemos encontrar en la investigación que las aseguradoras estiman que a nivel nacional fallecen muchas personas producto de los accidentes de tránsito, más de 300.000 personas resultan lesionadas entre 10 y 15 millones. Los accidentes de tránsito, son una de las principales causas de mortalidad en el Perú son ocasionados principalmente por la conducta de la persona, sea ésta el conductor, pasajero o peatón. Causan daños personales sin distinguir raza, sexo, edad, ni condición, económica, producen desolación, cuestan al país mil millones de dólares por año, han ocasionado más de 25.000 muertes en los últimos 10 años. La caída de pasajeros al subir o bajar de un vehículo se debe a la imprudencia del conductor y representa el 18% del total de víctimas del servicio de transporte urbano atendidos por el Soat. Del total de fallecidos a nivel nacional por accidentes de tránsito, el 20% corresponde al servicio interprovincial. El cansancio y la somnolencia junto con la velocidad y la imprudencia son algunas de las principales causas de los accidentes ocasionados por los vehículos.

2.1.3. Regional

El presente trabajo de investigación es de carácter regional, en el marco de las diversas charlas informativas y talleres de capacitación que realizan en la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto, en alianza con otras entidades locales y nacionales, realizaron charlas: en “Formalización de Mypes y Derechos Laborales”, en el auditorio institucional del gremio empresarial que tuvo un lleno total de participantes. Es importante mencionar que SUNAFIL también aborda temas como: Planilla Electrónica, Procedimiento de las Inspección del Trabajo, Recomendaciones en

Seguridad y Salud en el trabajo, Libros Electrónicos y los últimos cambios normativos, entre otros.

En la capacitación mencionada la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, SUNAFIL, ha venido capacitando sobre el régimen laboral de las mypes y el régimen laboral general, sobre la cronología de normas que regulan el régimen mype y sus características como microempresa. Antes del desarrollo de la charla informativa, el Vicepresidente del Directorio de la Cámara de Comercio, Lic. Juan Carlos Del Águila, en representación de la Presidenta de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Loreto, Lic. Julia Vásquez Valcárcel, los empresarios de Loreto y de la Amazonía, expresando además que desean que estas jornadas de capacitación sirvan para que los empleadores tengan un camino más claro, para poder trabajar mejor como activo tan importante que es el recurso humano. SUNAFIL es un aliado de las organizaciones, como un aliado del trabajador, por supuesto, como un socio del trabajador para resguardar sus derechos, pero también sus obligaciones. Las organizaciones que hacemos empresa aquí, en esta región tan difícil y tan desigual en la cual muchos de ustedes laboran o la representan, y por esa razón a la cual el Intendente y Superintendente también en su oportunidad la SUNAFIL en nuestra región, es un socios estratégicos de las empresas y de los trabajadores, para hacer de nuestra región Loreto un mejor lugar para todos.

2.1.4. Local

El presente trabajo de investigación, se entiende por antecedentes locales, son aquellos trabajos de investigación hecho por otros autores que realizaron en el distrito de Iquitos, de las cuales se ha revisado diferentes literaturas y en internet, no se ha podido encontrar trabajos de investigación parecidos al trabajo que estoy realizando solo globaliza en tanto

regional como nacional e internacional. Se han encontrado antecedentes a nivel local. En un estudio realizado por el instituto nacional estadística –INEI, donde se aprecia que los títulos de propiedad de las empresas según estudio hace referencia que el 96,7%, manifestaron estar inscrito en los registros públicos y así mismo las ciudades con mayor porcentaje de empresas cuyo título de propiedad se encuentra en el distrito de Iquitos (97,8%) y en números es Iquitos 100,0 97,8 2,2 Cabe mencionar que en la ciudad de Iquitos el 13,8% y 12,2% respectivamente, los propietarios hombres tienen más de 65 años. Por otro lado, el 67,0% de las propietarias señalaron tener entre 25 a 49 años de edad, mientras que el 27,7% tenía entre 50 a 64 años de edad. A nivel de ciudades, la situación es similar.

Motivos que la micro y pequeña empresa para pertenecer a una organización o agrupación con fines empresariales. El 69,1% de las Mypes que pertenecían a una o más organizaciones con fines empresariales en el 2012, lo hicieron para acceder a mercados, es decir, para atender volúmenes de demanda que superan a la producción propia de cada empresa. Mientras que el 41,8% lo hizo para acceder a información y asistencia técnica, es decir, las micro y pequeñas empresas buscan conocer más sobre los procesos que realizan; así como, para contar con asistencia técnica, y de esta manera enfrentar dificultades similares que puedan tener las empresas a las que se encuentran asociadas. La tercera alternativa, más mencionada por las empresas es en negociar con proveedores con el 38,4%; es decir, para realizar compras en conjunto con la consiguiente generación de economías de escala o elevar el poder de negociación. Con 30,2%, se encuentra la alternativa, para acceder a información empresarial es decir, para lograr acceso al crédito tanto como capital de trabajo, como para compra de activo fijo.

2.2. Base Teóricas

La **gestión empresarial** hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que las empresas sean viables económicamente. La misma que tiene en cuenta la infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. Las principales virtudes de un hombre de negocios, engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio.

El diseño de una empresa debe contar con una serie de conocimientos en diversas áreas que puedan garantizar que las condiciones de existencia de la misma se podrán desarrollar en el tiempo. La más importante de todas es quizá determinar si la actividad llevada a cabo podrá ser rentable en distintos contextos propios de la economía. En este sentido, la gestión empresarial se enfocará una estrategia de desarrollo que posibilite un crecimiento en función de los resultados obtenidos. Implica considerar detenidamente los distintos pasos que se deberán llevar a cabo desde el inicio de una entidad de estas características de forma tal que la exposición sea la mínima posible, haciendo que existan distintas etapas de desarrollo en función de la inserción que se logre en el mercado. En este punto, considerar a la competencia y a la demanda para un determinado bien y servicio será fundamental, en la medida en que esta circunstancia dará cuenta de los precios que se deberán mantener y en consecuencia los costos que se podrán afrontar, lo más importante en este sentido es la experiencia que se desarrolla, como así mismo los vínculos que se pueden generar. No es casualidad que los directores de las grandes compañías deban formarse en ocasiones

en disciplinas que sean lo más transversales posibles, en muchos casos aparentemente diametralmente encontradas con la orientación de la actividad económica en cuestión.

La Importancia de la Gestión de la Calidad

Ten en cuenta que el gran amor y los grandes logros requieren grandes riesgos. Dalai lama las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe: Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, Cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes. Lo cierto, es que el sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas

interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus servicios y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

El programa proporciona todos los fundamentos básicos en que descansa la gestión de la calidad y considera, que el éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables, y mejorables.

Se proporciona también, todos los fundamentos herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, se hace énfasis en cuáles deben ser los procesos de la dirección eficiente. Procesos de asignación de recursos. Se toma en cuenta además, la relevancia de reingeniería de procesos, que es una técnica en virtud de la cual, se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente, la implantación de la Gestión de la

Calidad Total depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia de la organización, lo cual se traduce principalmente en:

Darle siempre al consumidor lo que él desea, hacer todo bien desde la primera vez y al menor costo posible, establecimiento de una visión y una misión clara de la organización, desarrollo de estrategias, políticas y tácticas, desarrollo y ejecución de los planes de trabajo, según los retos de la empresa, fomento de un ambiente ameno, de justicia, honestidad, confianza, colaboración, camaradería, para facilitar la absorción del mensaje de la calidad total, involucramiento de todo el personal,

Creación y fomento del trabajo en equipo, capacitación, entrenamiento y mejoramiento continuo, profesional y personal, de todo el recurso humano.

2.3 . Marco conceptual

Existen infinidad de definiciones acerca de las micro y pequeñas empresas (Mypes); sin embargo nuestros estudios, citaremos los conceptos y definiciones contenidos debido a su mejor aplicabilidad a nuestra realidad peruana. Según el artículo 2 de la Ley 28015, la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida.

La microempresa abarca desde 1 hasta 10 trabajadores, inclusive, es la generadora de empleo en la (PEA) población económica activa. Según el aporte de las mypes en el PBI según el marco macro económico anual 2006 -2008 elaborado por el ministerio de economía y finanzas.

De acuerdo a la información proporcionada por la SUNAT y usando el indicador de ventas brutas. Los micros y pequeñas empresas formales a nivel nacional ascenderían a 648,147 empresas y representarían el 98% del universo empresarial formal nacional en el año 2,004, conformando el estrato empresarial formal más importante del país,

También son consideradas como las principales generadoras de empleo. Ellas constituyen el 98.69% del total de las empresas que hay en Perú y dan trabajo al 75% de la población económicamente activa, además aportan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), por eso los especialistas la consideran muy importante en el desarrollo del país.

La Gestión de Calidad: Filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesorado y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

Círculo de Deming: Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

Gerencia de Calidad

El término **gestión de calidad** tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que la organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes

- Planeamiento de la calidad, Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Mejoras en la calidad.

El cambio y la gestión de los procesos

El cambio afecta a todos los ámbitos de la sociedad: la política, las costumbres, la religión, la familia y, desde luego, las empresas. Cuando una organización decide realizar una gerencia a partir de la calidad, el proceso de cambio se convierte en un proceso de mejora continua. El cambio debe gestionarse conjuntamente con el rediseño de los procesos. Las mayores dificultades para la reingeniería de los procesos, se encuentran en los factores personales y culturales.

El SOAT: El seguro en el más estricto sentido repara el daño causado al asegurado, pero en el caso del Soat no sólo al asegurado y a los ocupantes de un vehículo, sino también a los peatones que pudieran verse afectados por un accidente de tránsito, en atención a su esencia netamente social. En el caso del Soat el beneficiario es la sociedad en su conjunto. El Soat es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte.

- En 1984 el Código Civil indica que la ley determina el tipo de daño sujeto al régimen de seguro obligatorio.
- En 1986 se publica el Código de Tránsito y seguridad vial el cual obligaba a que todo vehículo contrate una póliza de responsabilidad civil.
- En 1995 se publican D.S que obligan a los vehículos del Servicio Interprovincial y Urbano a contratar un seguro por accidentes de tránsito.
- En 1999 se publica la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre en la que se incluye el Soat.

- En el 2000, se emitió su Reglamento, se puso en funcionamiento el 1° de julio del 2002.

Características

Cubre a todas las personas que resulten víctimas de un accidente de tránsito, sin importar la causa del accidente, No tiene límite el número de personas que pueden ser afectadas, Las sumas aseguradas no se reducen con la ocurrencia de los accidentes, No se necesita pronunciamiento de autoridad alguna para atender a las víctimas, Todos los vehículos automotores que circulen por el territorio nacional deben contar con el Soat. El pago de las respectivas indemnizaciones se hará sin ninguna investigación respecto a la responsabilidad en el accidente.

El Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito, en el año 20007 hasta la fecha viene atendiendo tanto al nivel nacional con 277,853 y puede observarse que el número de accidentes de tránsito atendidos por el Soat registra una preocupante tendencia, que debe ser motivo de reflexión. Observamos que en los primeros dieciocho (18) meses de vigencia del Soat se atendieron los efectos de aproximadamente 36,000 accidentes, acercándose a 38,000 durante el 2004, incremento que tiene un cambio brusco en el 2005, debido a que en ese año el crecimiento se aproximó cercano al 58%. Conviene remarcar que en el 2005, como resultado de la mayor toma de conciencia ciudadana y por tanto, de haber logrado afianzarse este Seguro como una necesidad social, éste cubrió el 80% de los accidentes de tránsito que se produjeron en nuestro país, quedando un 20% restante, que habrían quedado desamparados por la falta de contratación del Soat. Los lesionados, discapacitados y muertos ocasionados por ese 20% de accidentes de tránsito que no

han gozado de los beneficios de este seguro debería ser objeto de preocupación y urgentes medidas.

Compañía de seguros

Una compañía de seguros o aseguradora es la empresa especializada en el seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos económicos (riesgos asegurables) a las unidades económicas de producción y consumo.

Su actividad es una operación para acumular riqueza, a través de las aportaciones de muchos sujetos expuestos a eventos económicos desfavorables, para destinarlo así acumulado, a los pocos a quienes se presenta la necesidad. Sigue el principio de mutualidad, buscando la solidaridad entre un grupo sometido a riesgos.

Esta mutualidad se organiza empresarialmente, creando un patrimonio que haga frente a los riesgos. El efecto desfavorable de estos riesgos, considerados en su conjunto, queda aminorado sustancialmente, porque, para el asegurador, los riesgos individuales se compensan: sólo unos pocos asegurados los sufren, frente a los muchos que contribuyen al pago de la cobertura. Ello permite una gestión estadística del riesgo, desde el punto de vista económico, aunque se conserve individualmente desde el punto de vista jurídico.

Actividad financiera: La actividad aseguradora es uno de los tres pilares de los mercados financieros, junto con el mercado de crédito o bancario y los mercados de valores o de instrumentos financieros. Su importancia estratégica, social y económica, lleva a que estén sometidas a estricta supervisión administrativa con reglas propias de funcionamiento, control e inspección.

Las empresas de seguros por su función mediadora en el sistema financiero son unos intermediarios financieros con unas características especiales que las diferencian de las empresas de otros sectores de la economía e incluso con las restantes empresas financieras.

Características de las empresas de seguros

Las entidades aseguradoras, para poder afrontar los riesgos derivados de su actividad deben disponer de los recursos financieros suficientes y en consecuencia la legislación les impone determinadas restricciones, dada la conveniencia de que exista permanencia y estabilidad en este sector, las normas legales suelen prohibir que esta actividad pueda ser desarrollada por personas naturales. Para garantizar la solvencia de las empresas aseguradoras, la legislación rechaza que estas empresas puedan ejercer algún tipo de actividad distinta de la aseguradora.

2.3.3. Hipótesis:

Si existe Gestión de Calidad y formalización en las Mypes, del sector servicio Seguro Obligatorios Accidentes de Tránsito del distrito de Iquitos, año 2016.

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación será cuantitativo, puesto que se utilizaran técnicas de conteo y de medición.

3.2. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación será descriptivo, la finalidad de un estudio descriptivo es de poder plantear hipótesis para el siguiente nivel investigativo, entonces las variables que serán analizadas como posibles factores de riesgo en el estudio se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de lo planteado en el problema.

EL nivel relacional fue identificado anteriormente en un estudio descriptivo.

3.3. Diseño de la Investigación

Para la aplicación del presente trabajo de investigación se utilizará un diseño.

Será no experimental- transversal porque el diseño de investigación no intentará variar lo real y recolectara datos precisos en un corto tiempo determinado.

3.4. Población y Muestra

La población: La fuente se adquirida de las 8 mypes del rubro de seguros obligatorios de accidentes de tránsito de la gestión de calidad y la formalización del distrito de Iquitos, la **muestra** será el 100% de la población total. Sé determinara mediante las encuestas realizadas al empleador de cada empresa.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de información se realizarán visitas previas a los representantes de las Mypes del distrito de Iquitos, donde se coordinará para proporcionarnos la información requerida en la encuesta de recolección de datos donde se formularán preguntas cerradas al encuestado.

3.6. Plan de Análisis de Datos

El plan de análisis de datos nos proporcionará información cuantitativa se realizará a través de la encuesta. Aplicado al representante o empleado de la Mypes luego se procederá con procesamiento de los datos recolectados a procesar en el programa de Excel.

Para el análisis de los datos se aplicarán medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentarán en cuadros y gráficos estadísticos.

El resultado obtenido a través de la aplicación de las encuestas permitirá la agrupación por cada una de las dimensiones de las variables.

El estudio está realizado de manera global en cuadros estadísticos y la relación entre variable independiente y la dependiente se determinará mediante la aplicación.

3.7. Principios Éticos

El presente estudio se elaboró en base a los principios éticos con respecto a las personas que demostraron confianza.

El proceso de elaboración de encuesta se aplicó de forma impecable sin borrones, enmendaduras, manchas donde la participación, incorporación el Principio de confidencialidad que juega un papel importante para el desarrollo de la encuesta. Este principio se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas, es decir solo tomar la información con un solo fin, en este caso netamente con fines educativos y de estudios, realizar un acuerdo de confidencialidad nace para que cada parte esté al tanto de los intereses de la otra y los respete, para que acepte sus tiempos sin excepción y ambas puedan beneficiarse. Es correcto que la persona a la que se solicitará la información conozca que las respuestas o información que nos pueda proporcionar solo va a ser conocida a manera de estudio por algunos de los docentes universitarios y con el único fin educativo.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

1. Respecto al Perfil del Empresario

Tabla 1. Edad de los representantes legales

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
18 a 29 años	1	12.5 %	12.5 %
30 a 44 años	4	50 %	62.5 %
De 45 a 64	2	25 %	87.5 %
De 65 a más años	1	12.5 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración propia

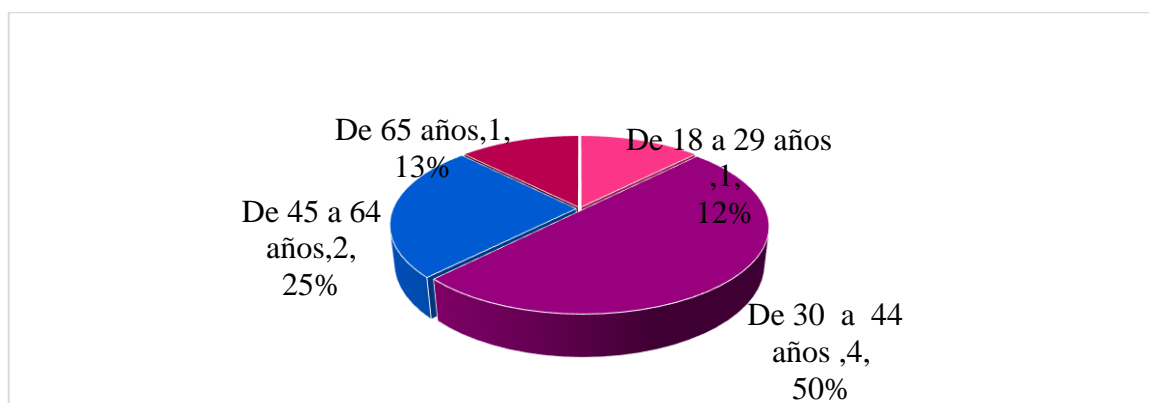


Gráfico N°1: Edad de los representantes legales de las Mypes

Interpretación.- en la tabla 1y gráfico 1, Del 100% el 50% tiene edad entre 30 a 44 años, el 25% tienen edad entre 45 a 64 años, el 13% de 65 a más años y el otro 12 % restante una edad entre 18 a 29 años .

Tabla 2. Genero del Representante Legal

Genero	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Masculino	5	62.5%	62.5%
Femenino	3	37.5 %	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

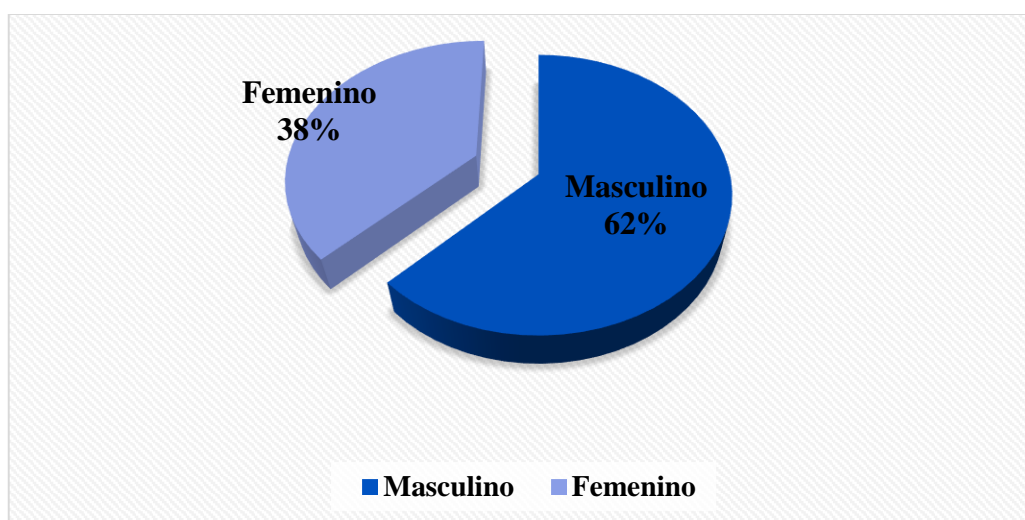


Gráfico N° 2: Genero del representante legal

Interpretación.-en la tabla 2 y gráfico 2, Del 100% el 62 % es de género masculino y el 38 % es de género femenino.

Tabla 3.Estado Civil

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	frecuencia relativa acumulada
Soltero	1	12.5%	12.5%
Casado	3	37.5%	50%
Conviviente	4	50%	100%
Divorciado	0	0%	0%
Otros	0	0 %	0%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

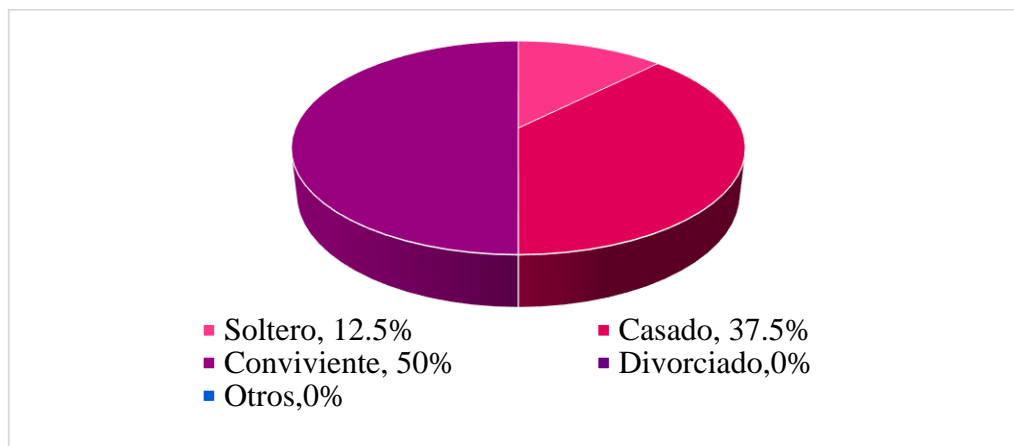


Gráfico N° 3: Estado Civil

Interpretación.- en la tabla 3 y gráfico 3: Del 100% el 50 % es conviviente, el 37.5% es casado, el 12.5% es soltero de los empresarios encuestados.

Tabla 4. Profesión y/o ocupación

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	frecuencia relativa acumulada
Administrador	4	50%	50%
Abogado	1	12.5%	62.5%
Contador	2	25%	87.5%
Ingeniero	0	0%	0%
Otros	1	12,5 %	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

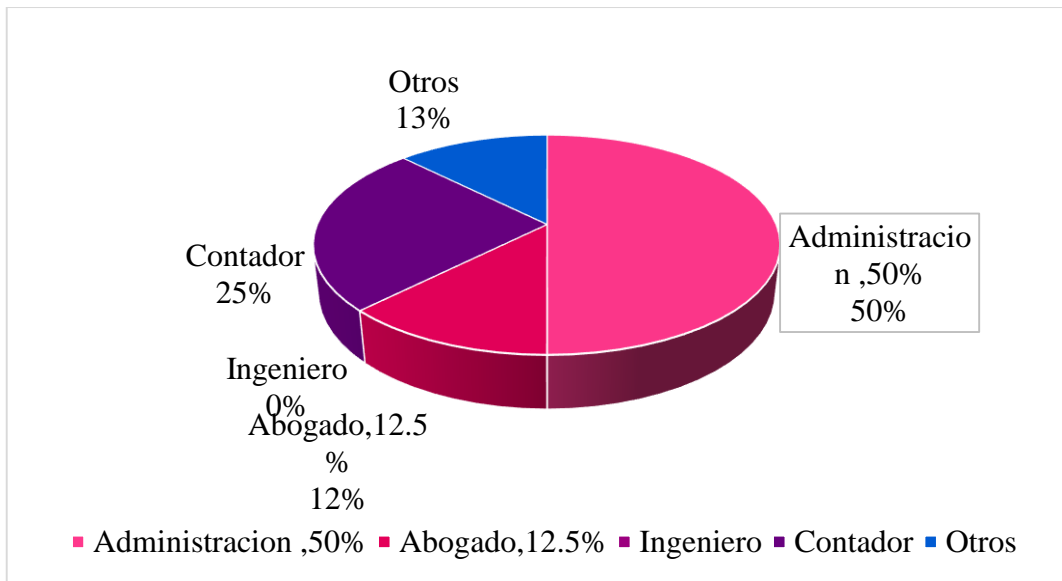


Gráfico 4: Profesión y/o ocupación

Interpretación: Del 100% el 50 % de profesión es Administrador, el 25% es Contador, el 12.5% es Abogado, el 12.5 % son otros, el 0% Ingenieros.

Tabla 5. Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes

Instrucción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	frecuencia relativa acumulada
Sin instrucción	0	0%	0%
Primaria	0	0%	0%
Secundaria	0	0%	0%
Técnico	2	25 %	25%
Universitaria	6	75 %	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

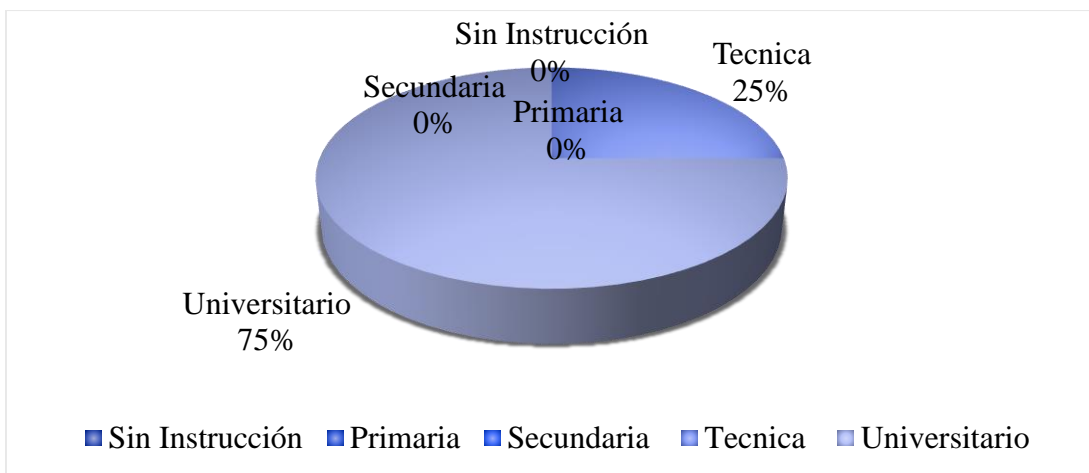


Gráfico N° 5: Grado de instrucción de los representantes de las Mypes

Interpretación.- en la tabla 5 y gráfico 5, Del 100% el 75 % tiene estudios universitarios, un 25% tiene estudios técnicos.

Formalización de las Mypes

Tabla 6. ¿Su empresa esta formalizada?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
SI	7	87.5 %	87.5%
NO	1	12.5 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

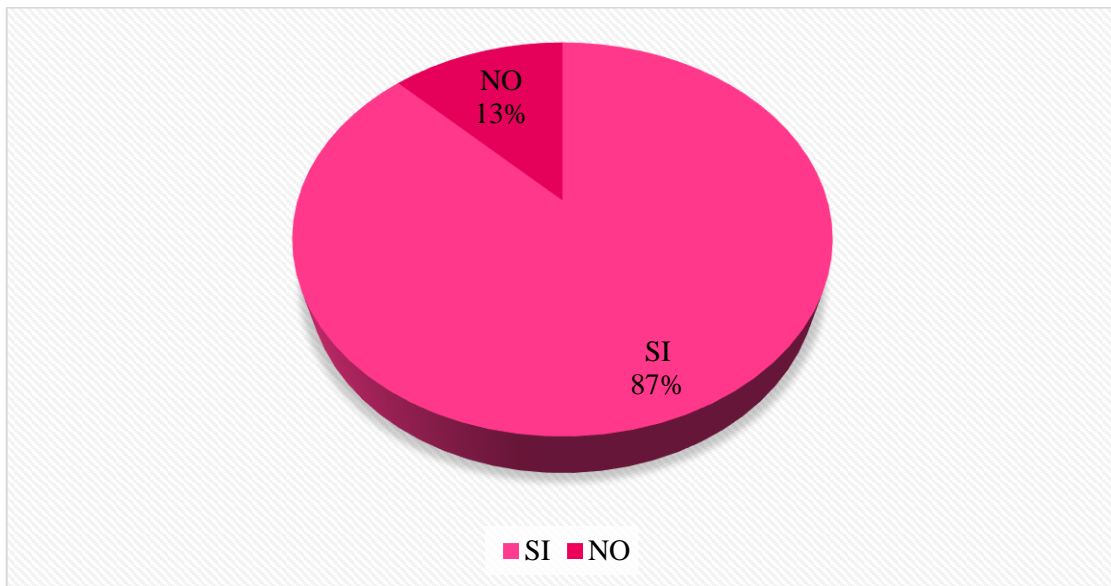


Gráfico N° 6: ¿Su empresa esta formalizada?

Interpretación.- en la tabla 6y gráfico 6, Del 100% el 87 % Si se encuentra Formalizada y el 13 % dijo que no debido a que recién comienza en este rubro.

Tabla 7. ¿Qué beneficios obtendrá con la formalización de su empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Aumento de las ventas	5	62.5 %	62.5 %
Acceso al crédito financiero	2	25 %	87.5 %
Participación en licitaciones publicas	1	12.5 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

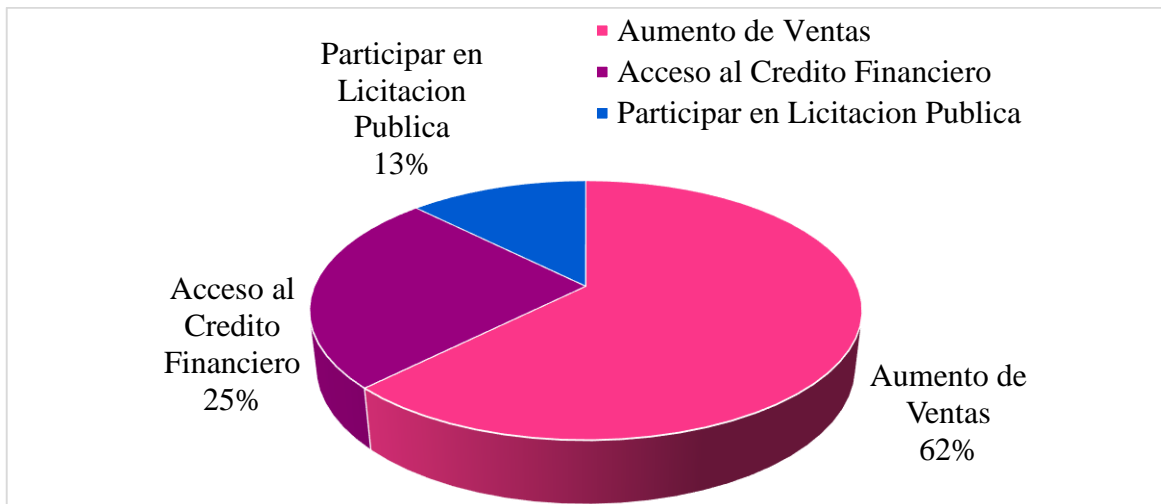


Gráfico N° 7: ¿Qué beneficios cree usted que obtendrá con la formalización de su empresa?

Interpretación.- en la tabla 7 y gráfico 7, Del 100%, el 62 % cree que obtendrá con la formalización de su empresa tendrá aumento de las ventas, el 25 % al Acceso al crédito financiero y el 13 % a participar en licitaciones públicas.

Tabla 8. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
SI	5	62.5 %	62.5%
NO	3	37.5 %	100 %
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

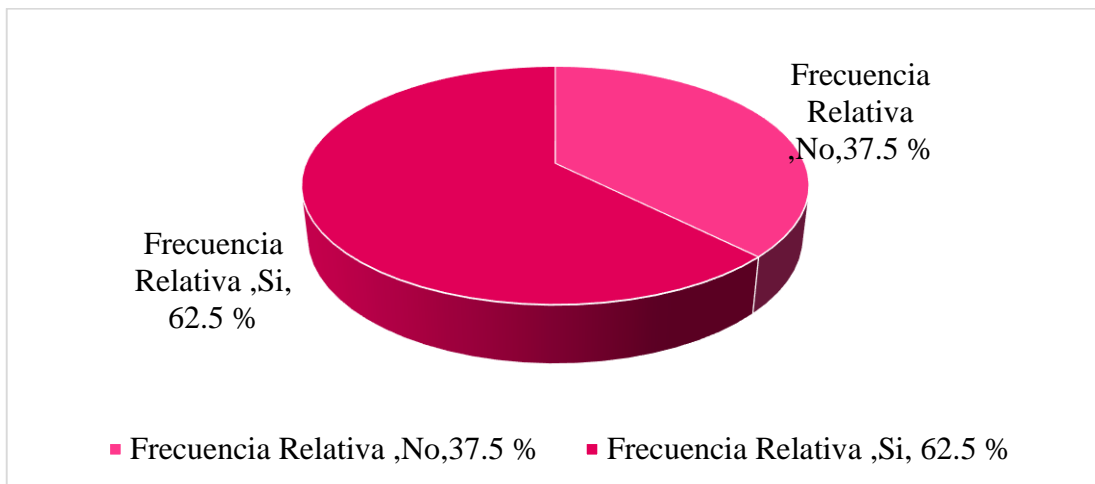


Gráfico N°8: ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Interpretación.- En la tabla 8 y gráfico 8. Del 100%, el 62.5 % si recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial y el 37.5 % no recibió.

Tabla 9. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
SI	7	87.5%	87.5 %
NO	1	12.5 %	100 %
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

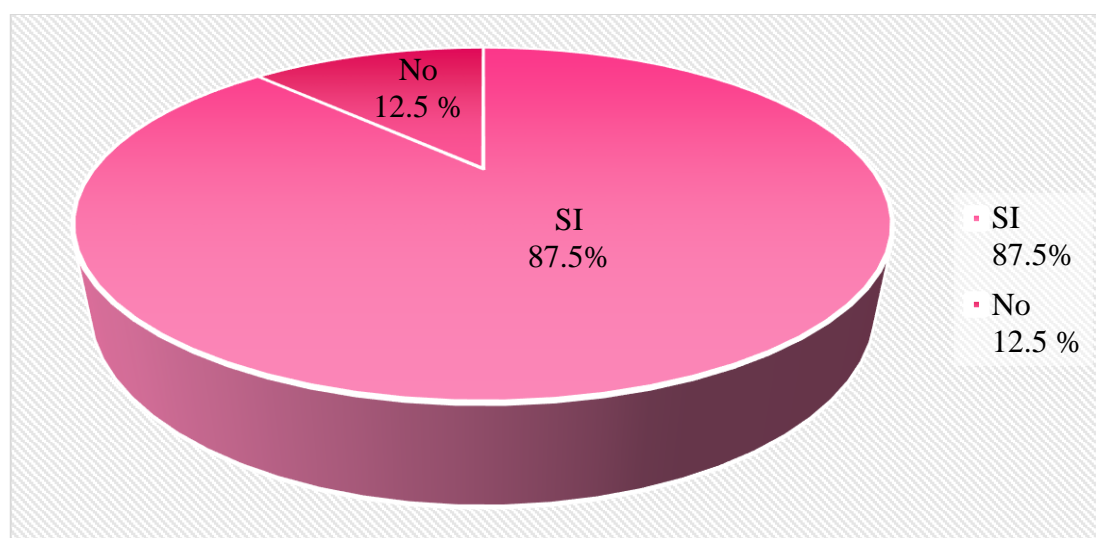


Gráfico N° 9: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Interpretación.- en la tabla 9 y gráfico 9, Del 100%, el 87.5 % opina que la formalización si aumenta los costos laborales y el 12.5 % dice que no.

Tabla 10. ¿Cuáles son los motivos para formalizar una Mypes?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Obtener Ganancias	6	75 %	75 %
Subsistencia	2	25 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

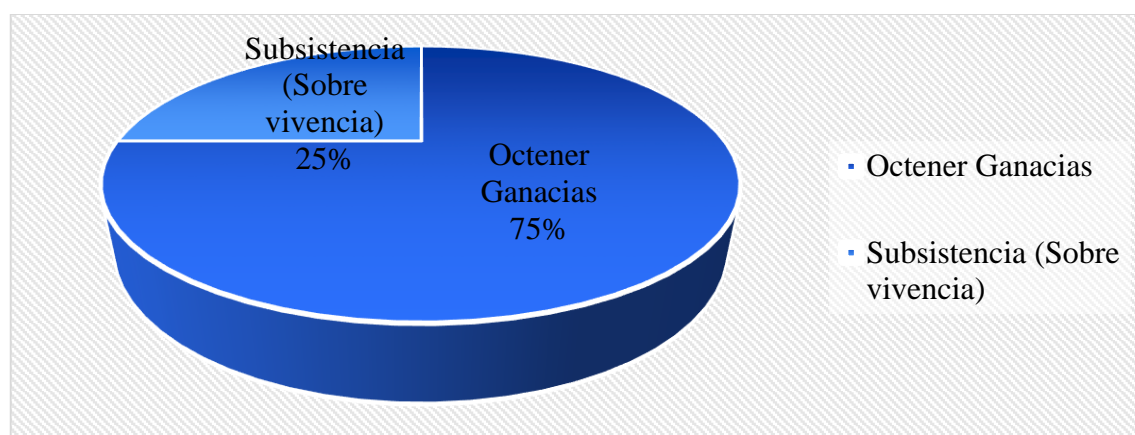


Gráfico N° 10: ¿Cuáles son los motivos para formalizar una Mypes?

Interpretación.- en la tabla 10 y grafico 10, Del 100% de los encuestados, el 75 % de los encuestados los motivos por lo que formalizaría sería por obtener ganancias y el 25% es por sobre vivencia.

Tabla 11. ¿Si el estado Concediere beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100 %	100%
No	00%	00%	100%
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

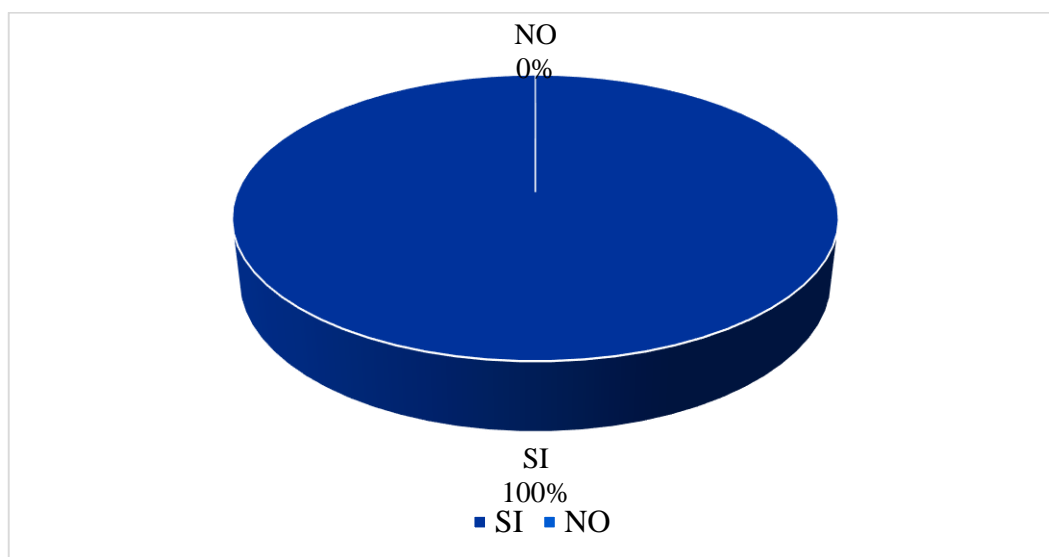


Gráfico N° 11: ¿Si el estado Concediere beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

Interpretación.-en la tabla 11 y gráfico 1, Del 100 % de los encuestados, el 100% Si formalizaría su empresa, si el estado concediera beneficios para las Mypes.

Características de las Mypes

Tabla 12. ¿Cuántos años se encuentra en el Sector Servicios del rubro seguro?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
De 1 a 2 años	3	37.5 %	37.5 %
De 2 a 3 años	1	12.5 %	50%
De 3 a mas	4	50 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

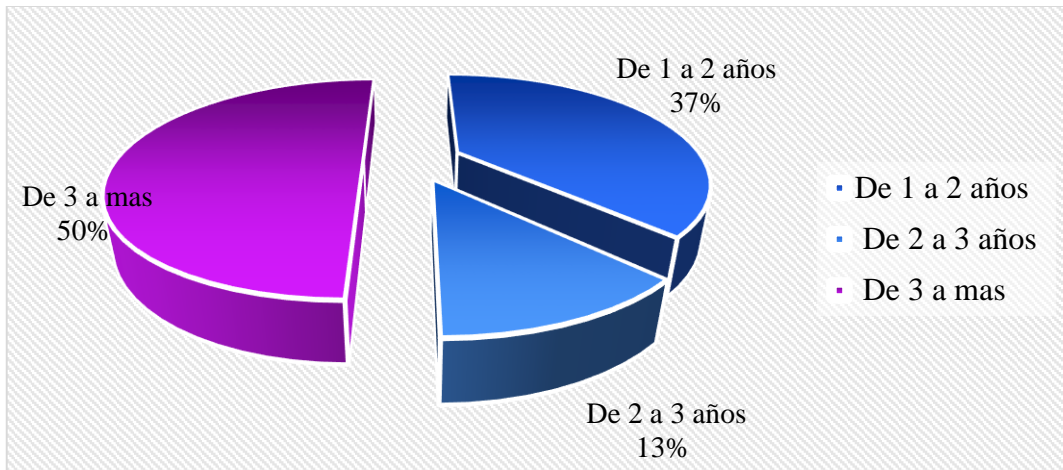


Gráfico N° 12: ¿Cuántos años se encuentra en el Sector Servicios del rubro seguro?

Interpretación.- en la tabla 12 y gráfico12, Del 100 % el 50 % es De 3 a más años, él 37.5 % se encuentra De 1 a 2 años y el 12.5 % se encuentra en el De 2 a tres años.

Tabla13. ¿Cuántos trabajadores se encuentran en planilla?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
De 1 a 3 Trabajadores	3	37.5 %	37.5 %
De 3 a 6 Trabajadores	2	25 %	62.5 %
De 6 a mas	3	37.5 %	100 %
Total	8	100	

Fuente: Elaboración Propia

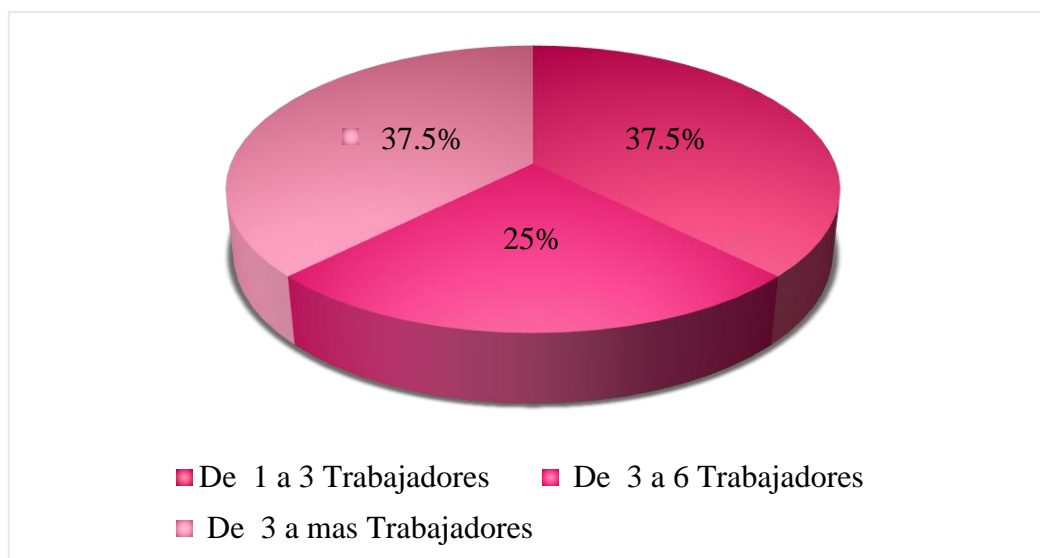


Gráfico N° 13: ¿Cuántos trabajadores se encuentran en Planilla?

Interpretación.- en la tabla 13 y gráfico 13, Del 100%, el 37 % Respondió que De 1 a 3 Trabajadores están en planilla, el Otro 37.5 %. Es de 3 a más trabajadores y el 25 % es de 3 a 6 trabajadores en planilla.

Tabla 14. ¿Cuánto es el número de trabajadores eventuales?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
De 1 a 2	3	37.5 %	37.5 %
De 2 a 3	4	50 %	87.5 %
De 3 a mas	1	12.5 %	100 %
Total	8	100	

Fuente: Elaboración Propia

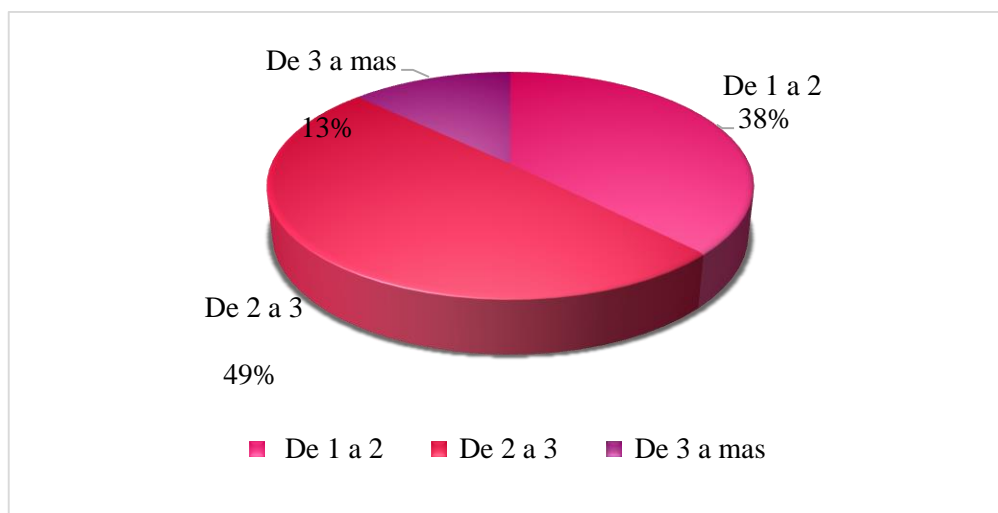


Gráfico N°14: ¿Cuánto es el número de trabajadores eventuales?

Interpretación.- en la tabla 14 y gráfico 14. Del 100%, el 50 % tiene de 2 a 3 trabajadores eventuales, el 37.5 % tiene de 1 a 2 y el 12.5 % tiene de 3 a más trabajadores eventuales.

Tabla15. ¿En qué régimen está constituida se empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Régimen General	5	62.5 %	62.5 %
Régimen único simplificado	2	25 %	87.5 %
Régimen Especial	0	0 %	0%
No sabe ni opina	1	12.5 %	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

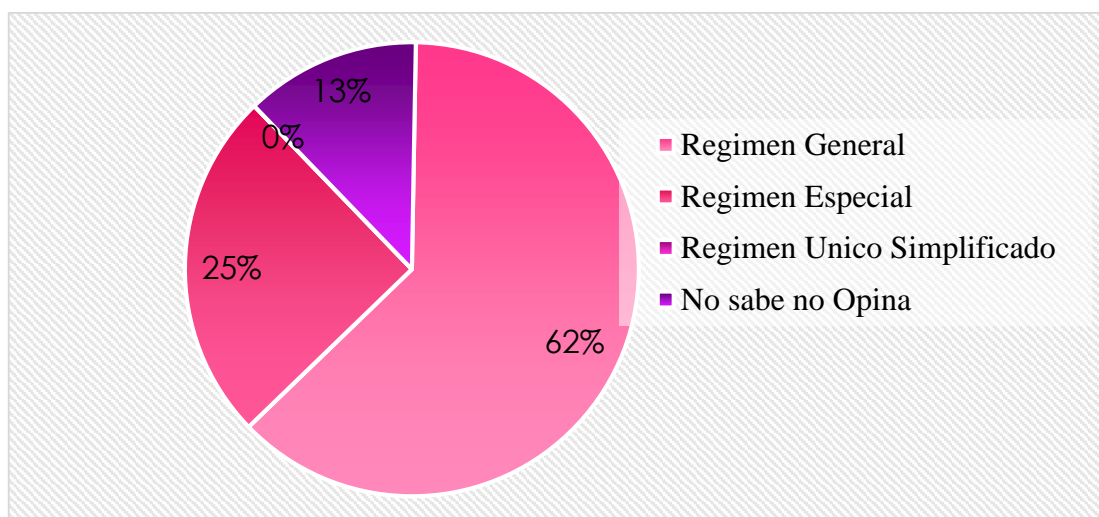


Gráfico N° 15: ¿En qué régimen está constituida su empresa?

Interpretación.- en la tabla 15 y gráfico 15, Del 100% el 62 % está constituida en Régimen General, el 25 % se encuentra en Régimen Especial y el 12 % no sabe ni opina.

Gestión de Calidad en las Mypes

Tabla16. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido usted, en los 2 últimos años en el manejo de su empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
De 1 a 3 cursos	3	37.5 %	37.5 %
De 3 a 6 cursos	3	37.5 %	75 %
De 6 a más cursos	2	25 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

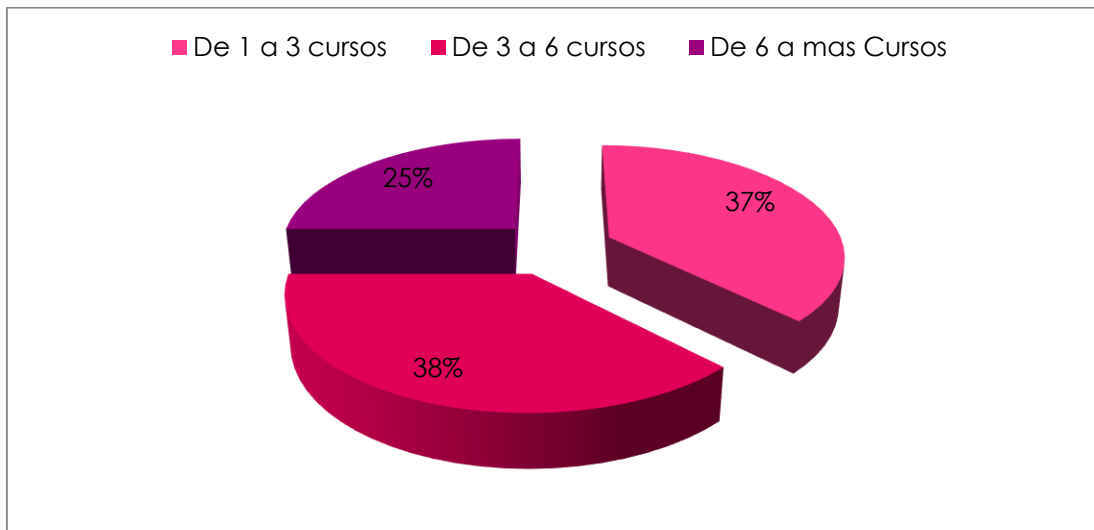


Gráfico N°16: ¿Cuántos Cursos de capacitación ha tenido Ud., en los últimos 2 años en el manejo de su empresa?

Interpretación.- en la tabla 16 y gráfico 16, Del 100% el 37.5 sostuvo tener De 3 a 6 años en los últimos 2 años capacitación, el 37.5 % sostuvo tener De 1 a 3 años y el 25% Sostuvo tener De 6 a más capacitaciones.

Tabla 17. ¿Si tuvo capacitación; En qué tipo de cursos participo usted?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Inversión de crédito financiero	1	12.5 %	12.5 %
Manejo empresarial	4	50 %	62.5 %
Administración de recursos humanos	2	25 %	87.5 %
Marketing empresarial	1	12.5 %	100 %
Otros	0	00 %	
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

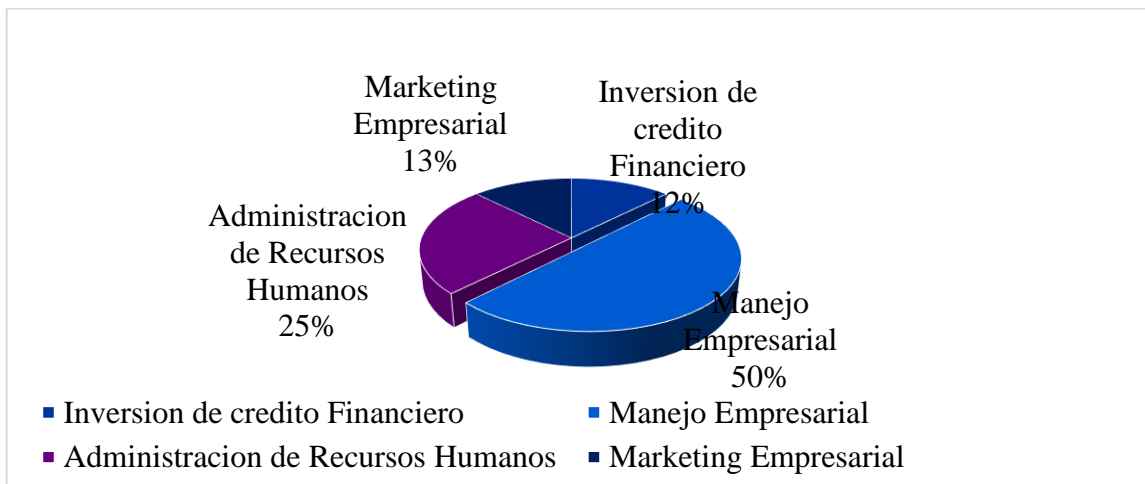


Gráfico N° 17: ¿Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participo Ud.?

Interpretación.- en la tabla 17 y gráfico 17, Del 100%, el 50% utiliza el manejo empresarial, el 25 % Administración de Recursos el 12 % Inversión de Créditos financieros y el otros 12.5 % el Marketing Empresarial.

Tabla 18. ¿Considera usted, que la capacitación como empresario es una inversión?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100 %	100 %
No	0	0 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico N° 18: ¿Considera usted. Que la capacitación como empresario es una inversión?

Interpretación.- en la tabla 18 y gráfico 18. Del 100%, el 100% de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión, el 0% no.

Tabla 19. ¿Conoce de gestión de calidad?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100 %	100%
No	0	0%	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración propia

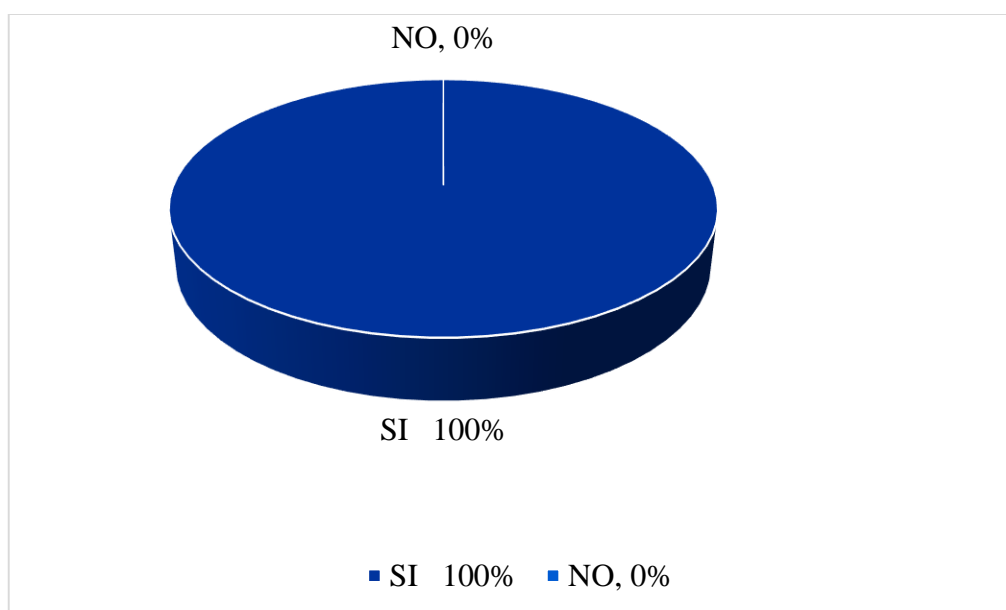


Gráfico N° 19: ¿Conoce de Gestión de Calidad?

Interpretación.- en la tabla 19 y gráfico 19, Del 100%, el 100% de los empresarios conocen de gestión de calidad y el 0% no.

Tabla 20. ¿Cómo se presenta usted ante sus colaboradores?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Líder	4	50 %	50 %
Jefe	3	37.5 %	87.5 %
colaborador	1	12.5 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

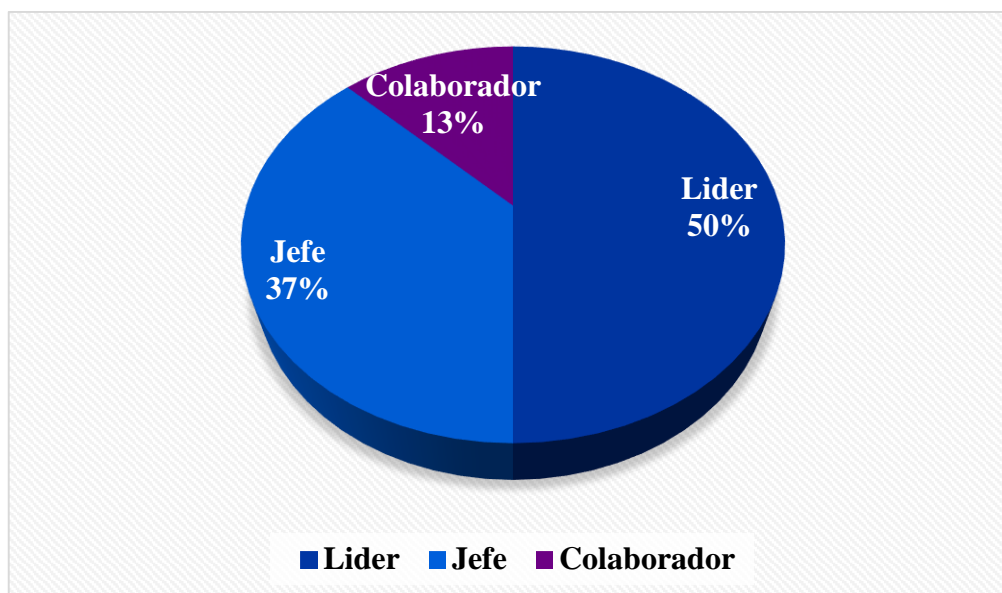


Gráfico N° 20: ¿Cómo se presenta usted ante sus colaboradores?

Interpretación.- en la tabla 20 y gráfico 20, Del 100%, el 50% se presenta Líder, el 37.5% se presenta como Jefe y el 13 % como colaborador.

Tabla 21. ¿Cree que todos sus trabajadores deberán tener beneficios sociales?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100 %	100 %
No	0	0 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

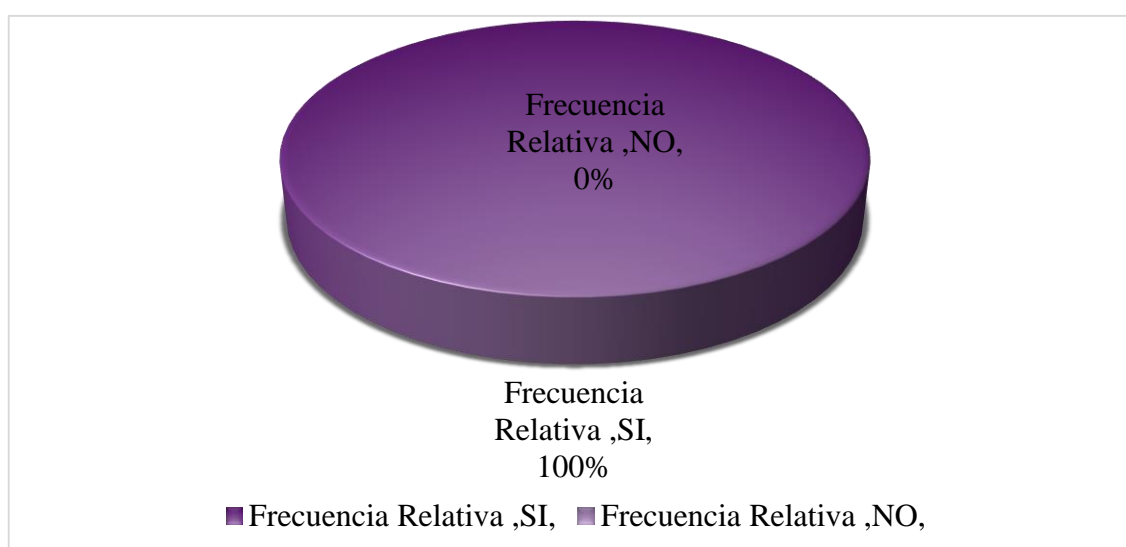


Gráfico N° 21: ¿Cree que todos sus trabajadores deberían tener beneficios?

Interpretación.- en la tabla 21 y gráfico 21, Del 100%, la totalidad si cree que todos sus trabajadores deberían tener beneficios el 0% no.

Tabla 22. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	4	50%	50%
Dos veces por mes	2	25 %	75%
Cada año	2	25 %	100%
Desconozco	0	0%	0%
Nunca	0	0%	0%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

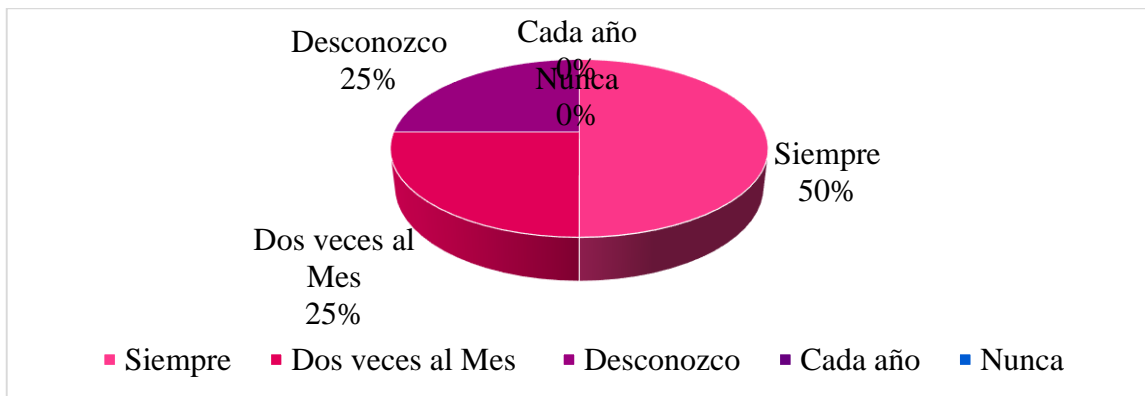


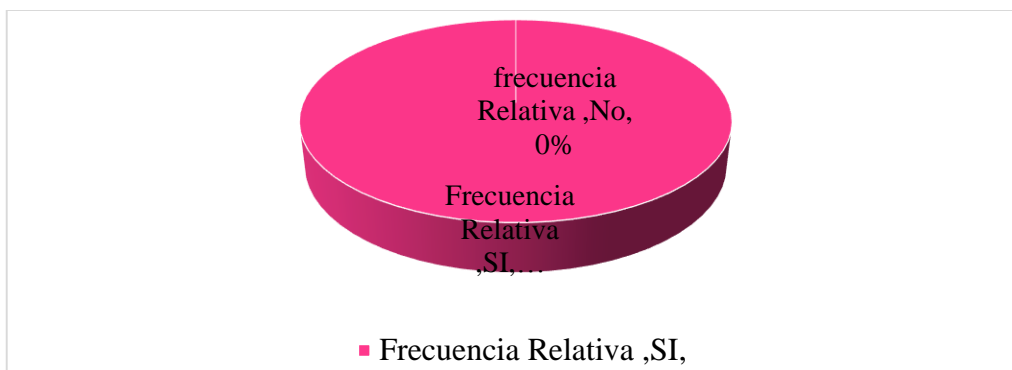
Gráfico N° 22: ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en atención al cliente?

Interpretación.- en la tabla 22 y gráfico 22. Del 100%, el 50% de los empresarios siempre capacita al personal, el 25% dos veces por mes y el otro 25% desconoce.

Tabla23. ¿Considera que la capacitación es relevante para su empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100%	100%
No	0	100%	100%
Total	8		

Fuente: Elaboración Propia



GráficoN°23: ¿Considera que la capacitación es relevante para su empresa?

Interpretación.-en la tabla 23 y gráfico 23.Del 100% de encuestados, el 100% si cree que la capacitación a su personal es relevante para su empresa y el 0% no.

Tabla24. ¿En qué año recibió más capacitación?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
2013	0	0%	0 %
2014	2	25%	25 %
2015	3	37.5 %	62.5%
2016	3	37.5 %	100 %
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

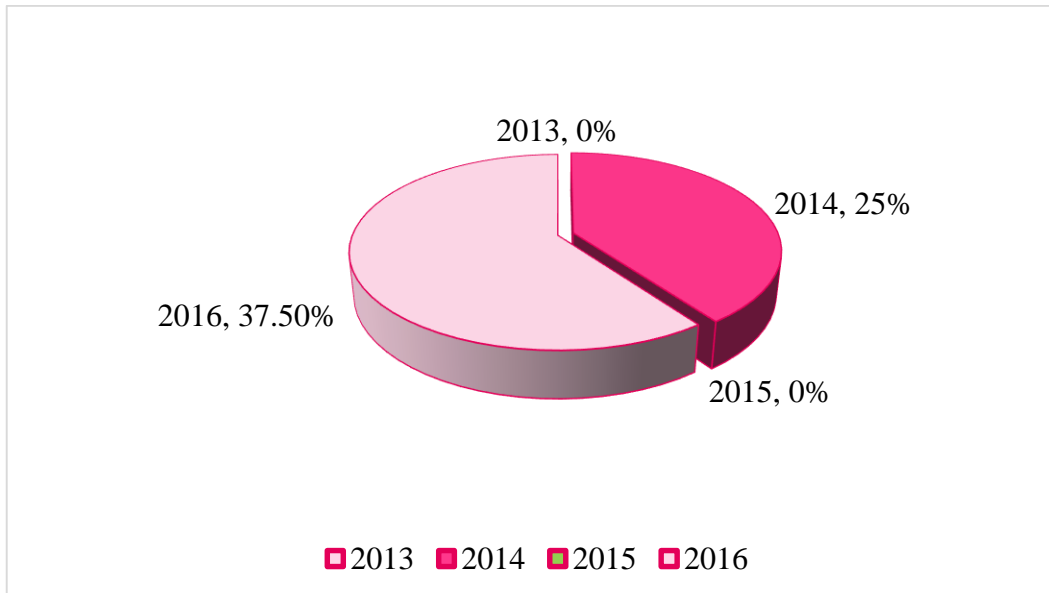


Gráfico N° 24: ¿En qué año recibió más capacitación?

Interpretación.-en la tabla 24 y gráfico 24. Del 100%, el 37.5% se capacitaron en el año 2016, el 37.5% en el 2015 y el 25% se capacitaron en el 2014.

Tabla 25. ¿En qué temas se capacitó a su personal?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Gestión de calidad	2	25%	25%
Atención al usuario	4	50%	75%
Gestión Empresarial	2	25%	100 %
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

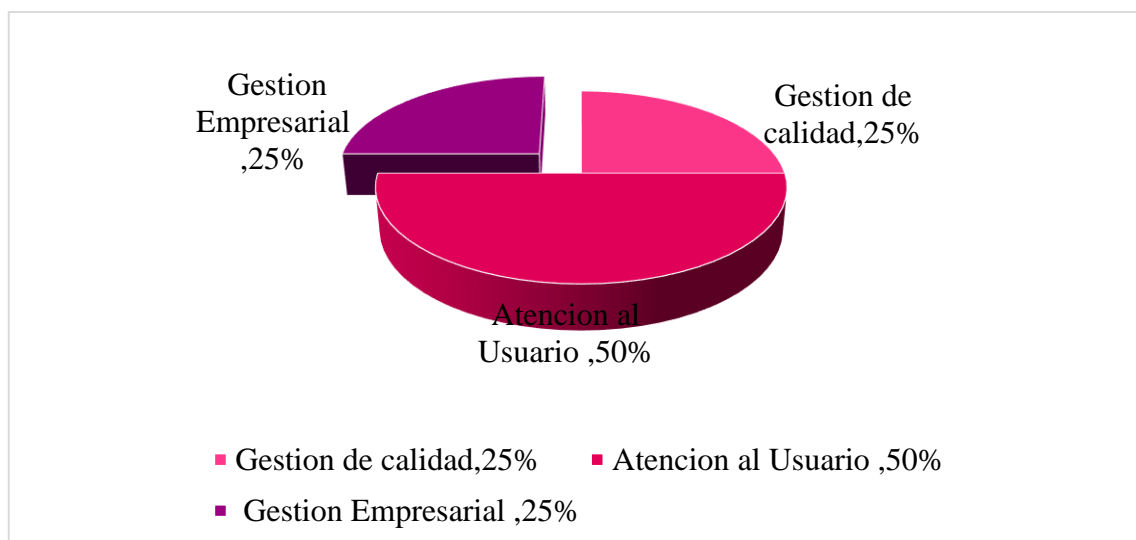


Gráfico N°25: ¿En qué temas se capacitó a su personal?

Interpretación.-en la tabla 25 y gráfico 25. Del 100%, el 50% capacitó a su personal en Atención al Usuario, el 25% en Gestión Empresarial y el 25% en Gestión de Calidad.

Tabla 26. ¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad en la prestación de las empresas aseguradoras?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Plan de trabajo	1	12.5 %	12.5 %
Plan estratégico	2	25%	37.5 %
Investigación de mercado	5	62.5%	100%
Otros	0	0 %	0%
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

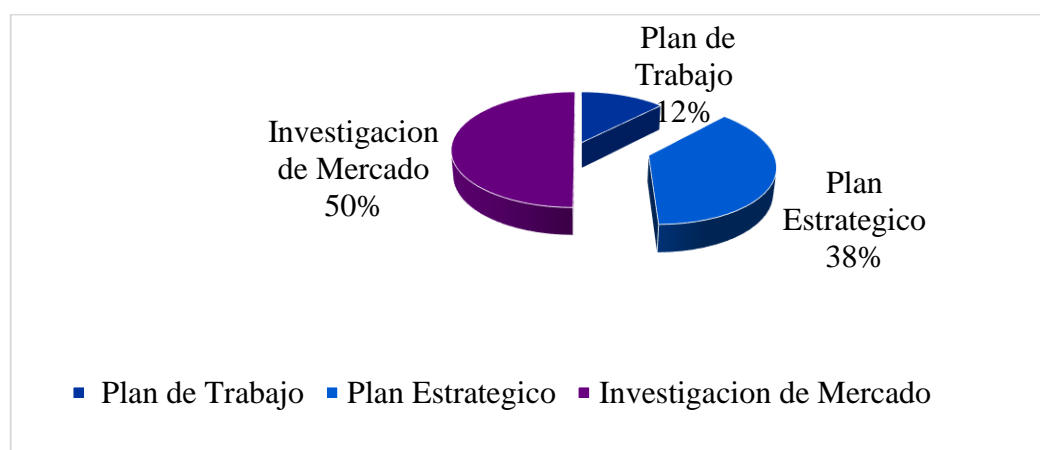


Grafico N°26: ¿Que Documentos de gestión usa para mejorar la calidad de Prestación de servicios de las empresas?

Interpretación.- en la tabla 26 y gráfico 26, Del 100%, el 50% utiliza Investigación de Mercado, el 38 % utiliza un plan estratégico y el siguiente 12 % utiliza plan de trabajo.

Tabla 27. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	6	75%	75%
No	0	0%	0%
A veces	2	25%	100%
Total	8	100 %	

Fuente: Elaboración Propia

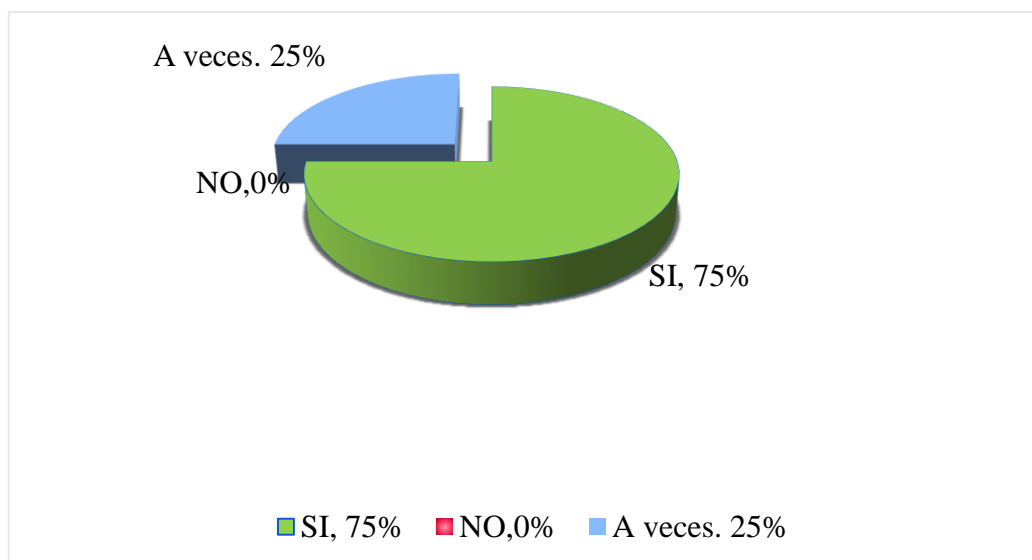


Gráfico N°27: ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente?

Interpretación.-en la tabla 27 y gráfico 27, Del 100%, el 75% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicio, el 25% A veces evalúa en nivel de satisfacción del cliente y 0% no.

Tabla 28. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	8	100%	100%
No	0	0%	100%
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia

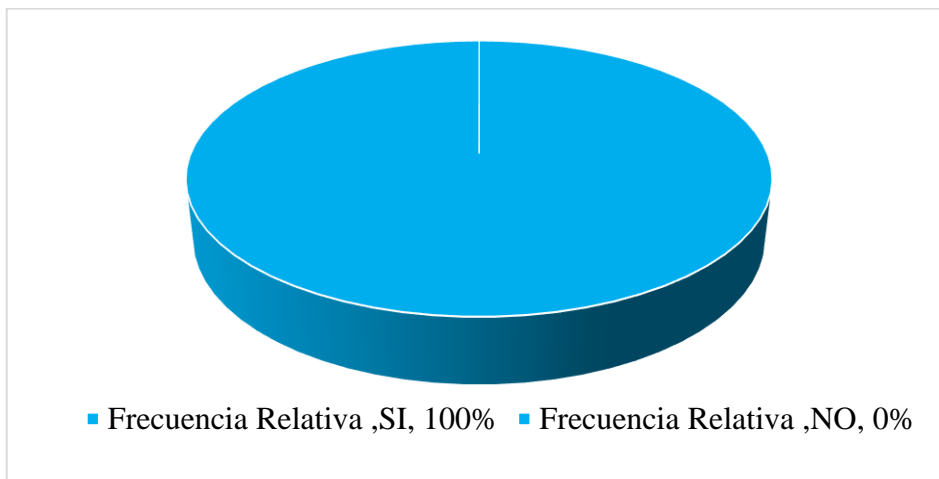


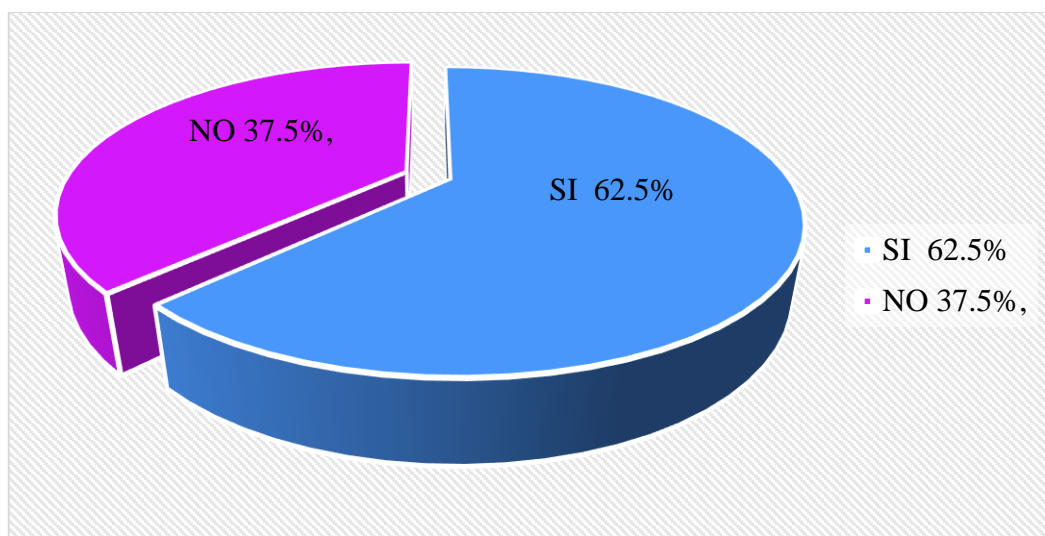
Gráfico N°28: ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio?

Interpretación.- En la tabla 28 y gráfico 28. Del 100%, todos usan las TICs, para mejorar la calidad de sus servicios y el 0 % no lo han hecho.

Tabla29. ¿Exhibe la misión y visión de la empresa?

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Si	5	62.5 %	62.5 %
No	3	37.5%	100 %
Total	8	100%	

Fuente: Elaboración Propia



GráficoN°29: ¿Exhibe la misión y visión de la empresa?

Interpretación.-en la tabla 29 y gráfico 29. Del 100%, el 62 % de las empresas si exhibe la Misión, Visión de sus Empresa y el 38 % no lo han hecho.

4.2. Análisis o Discusión de Resultados

En el cuadro N° 1:

El 50. % de los representantes legales de las Mypes tienen de entre 30 a 44 años, el 25% tiene de 45 a 64, el 12.5% tienen de entre 18 a 29 y el otro 12.5% de 65 a más años de edad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Mypes, del distrito de Iquitos 2016, están siendo dirigidas por personas adultas.

En el cuadro N° 2:

El 62.5% de los representantes legales de las Mypes son hombres y el 37.5 % son mujeres, esto demuestra que las Mypes del distrito de Iquitos 2016, están siendo dirigidas por hombres.

En el cuadro N° 3:

El 50 % de los representantes legales de las Mypes son convivientes, el 37.5 % son casados y el 12.5% son solteros. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes del distrito de Iquitos están siendo dirigidas por convivientes.

En el cuadro N° 4 y 5:

El 50% de las Mypes están siendo conducidas por Administradores, el 25% por contadores, el 12,5% por abogados y el 12.5% por otros y el 75% tienen grado de instrucción estudios Universitarios, el 25 % tienen Estudios Técnicos. Esto demuestra que actualmente que la las Mypes del distrito de Iquitos 2016, están siendo gestionadas por profesionales universitarios en la carrera de Administración.

En el cuadro N° 6:

El 87.5% de las Mypes son formalizadas, esto demuestra actualmente que la mayoría de las Mypes son eficientes del distrito de Iquitos 2016.

En el cuadro N°7:

El 62.5% formalizaría la Mypes por el beneficio de aumento en sus ventas, el 25% por el acceso a crédito financiero, el 12.5% para participar en licitaciones públicas. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Mipes del distrito de Iquitos 2016, tienden a crear solo generar ingresos.

En el cuadro N°8:

El 62.5% si han recibido asesoría de entidades publica y/o privadas en la formalización empresarial y el 37.5% no recibió asesoría. Esto indica que la mayoría de las Mypes del distrito de Iquitos. El interés por parte de los empresarios en que sus empresas estén formalizadas.

En el cuadro N°9:

El 82.5% de los encuestados considera que la formalización aumenta los costos laborales y el 12.5% dice que no. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las Mypes, del distrito de Iquitos 2016. No están muy satisfechos con el aumento de los costos para formalizar.

En el cuadro N°10:

El 75% solo formalizan para obtener ganancias y el 25% solo lo hace por subsistencia sobre vivencia, esto indica que la mayoría de las Mypes del distrito de Iquitos 2016. Los motiva a formalizar por tan solo obtener ganancias.

En el cuadro N°11:

El 100% de los empresarios formalizarían si el estado concediera beneficios a las Mypes, el 0% no. Esto demuestra actualmente que la mayoría de las Mypes esperan beneficios a favor de Mypes.

En el cuadro N°12:

El 50% de encuestados se encuentra de 3 a más años en el sector servicios de seguros, el 37.5% esta ente 1 a 2 años, el 12.5% de 2 a 3 años. Esto demuestra que actualmente las Mypes del distrito de Iquitos año 2016, están siendo manejadas por empresarios con años de experiencia en el sector.

En el cuadro N°13

El 37.5% de las Mypes están de 1 a 3 trabajadores que se encuentran en planilla, el 37.5% tienen de 6 a más trabajadores en planilla, el 25% tiene de 3 a 6 trabajadores. Esto demuestra que están acogidos a la Ley de la Mypes y el grado de responsabilidad en distrito de Iquitos año 2016.

En el cuadro N°14

EL 50% de los empresarios contratan de 2 a 3 trabajadores eventuales, el 37.5% contratan de 1 a 2, el 12.5% centraran de 3 a más. Esto demuestra que las empresas suelen contratar trabajadores eventuales por campañas Soat.

El cuadro N° 15

El 62.5% se encuentran en el régimen general, el 25% está en el régimen único simplificado, el 12.5% entre no sabe ni opina. Esto demuestra que las Mypes están en el régimen general en el distrito de Iquitos año 2016.

En el Cuadro N° 16:

El 37.5% de los empresario los últimos dos años se capacitaron en 1 a 3 cursos, el 37.5 % de 3 a 6 cursos, el 25% de 6 a más cursos. Esto demuestra la preocupación de los empresarios por estar bien capacitados.

En el cuadro N°17:

El 50% de los empresarios participo en manejo empresarial, el 25% en administración de recursos humanos, el 12.5% en inversión de créditos financieros y el 12.5% en

marketing empresarial. Esto demuestra que las Mypes del distrito de Iquitos año 2016, se interesa en el manejo empresarial.

En el cuadro N°18

El 100 % de los empresarios considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 0% no. Esto demuestra que las Mypes del distrito de Iquitos año 2016, prefieren invertir en su capacitación.

En el cuadro N°19

El 100% de los empresarios conoce de gestión de calidad y el 0% no. Esto demuestra que las Mypes del distrito de Iquitos año 2016, Conocen de gestión de calidad.

En el cuadro N°20

El 50 % se presenta ante sus colaboradores como líder, el 37.5 % como jefe y el 12.5% como colaborador. Esto demuestra que las Mypes, son manejadas por líderes en el distrito de Iquitos año 2016.

En el cuadro N° 21

El 100 % de los empresarios opina que todos sus trabajadores debe tener beneficios sociales, el 0% no. Esto demuestra que las Mypes, están de acuerdo con los beneficios sociales del distrito de Iquitos año 2016.

El cuadro N° 22

El 50% de la Mypes siempre capacita al personal en mejora de atención al cliente, el 25% dos veces al por mes y el 25% cada año. Esto demuestra el interés de las Mypes por contar con personal capacitado, clientes bien atendidos.

El cuadro N°23

El 100% de las Mypes considera que la capacitación al personal es relevante para su empresa, el 0% no, Esto demuestra que las Mypes prefieren invertir en la capacitación de su personal porque es relevante para su empresa.

El cuadro N° 24

El 37.5% del personal recibió más capacitación en el 2015, el 37.5% en el 2016 y el 25 % el 2014. Esto demuestra que las Mypes se preocupan por capacitar a su personal cada año.

En el cuadro N° 25

El 50% del personal se capacito en atención al usuario, el 25% en gestión de calidad, 25% en gestión empresarial. Esto demuestra que el personal de las Mypes preparados para tender a los usuarios.

El cuadro N° 26

EL 62.5% de las Mypes utilizan la investigación de mercado para la mejora de prestación de sus servicios, el 25% plan estratégico, el 12.5% plan de trabajo, Esto demuestra que las Mypes del distrito de Iquitos año 2016 investigan el mercado para mejorar sus servicios.

El cuadro N° 27

El 75% de las Mypes evalúa el nivel de satisfacción del cliente, el 25% a veces. Esto demuestra que las Mypes miden los resultados a través de la satisfacción de sus clientes en el distrito de Iquitos año 2016.

En el Cuadro N° 28

El 100% de la Mypes usa las TICs en gestión empresarial para mejorar la calidad de sus servicios, el 0% no. Esto demuestra que las Mypes mejoran la gestión empresarial con la ayuda de las TIC, s en el distrito de Iquitos año 2016

El cuadro N°29

El 62.5% de las Mypes si exhibe la misión y visión de su empresa, el 37.5% no lo hace. Esto demuestra que tanto el usuario como el empleado está informado tiene entendido de la misión y visión de la empresa.

V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En relación al Perfil de los Empresarios: Los representantes legales de las Mypes encuestadas, son mayores de en 30 a 44 años y la gran parte de los empresarios son género masculino y tiene estudios universitarios en la carrera de administración y el cargo asesor de seguros, en relación a formalización de las mypes: Los propietarios encuestados hacen mención que sus empresas a su cargo, si están formalmente constituidas y todos cumplen con el formalismo y normas que imponen los organismos fiscalizadores, son consiente que de alguna manera reciben beneficios a través de la formalización, beneficio más aceptado por más de la mitad de la población muestral, esto ha favorecido al aumento de las ventas, seguida el acceso a créditos financieros para las mypes, así mismo los propietarios de las Mypes han recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial. También podemos resaltar que hay empresas faltan ser asesorada para formalizar, los empresarios encuestados hicieron notar que la formalización aumenta los costos laborales. Esto indica que la mayoría de las Mypes son conscientes y afirman que si hay un incremento en los costos laborales y tienen razón ya que para cumplir con las normas de formalización demandan costos.

En tanto los empresarios formalizarían si el estado concedería beneficio en la formalización de las Mypes, esto nos indica que el estado a través de sus entes fiscalizadores debe de realizar talleres e incentivar para que las Mypes logren formalizarse, caso contrario seguiremos con un país con empresas informales y con trabajadores vulnerados sus derechos.

En relación a Gestión de Calidad de las Mypes: Los propietarios encuestados afirman que las Mypes que venden seguros contra accidentes de tránsito, brindan un buen

servicio de calidad y utilizan la investigación de mercado, para aumentar la calidad de servicios y su rentabilidad, pero hay Mypes que presentan deficiencias y no aplican una investigación de mercado. Los propietarios encuestados hacen referencia que el año 2015,2016 capacitaron más al personal, para mejorar la calidad en la atención al usuario los propietarios también mencionaron que actualizan los modelos de los servicios que brindan a los usuarios, según la preferencia del cliente, evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de sus servicios y nos indica que las Mypes se preocupan por ganar y conservar la fidelidad de su cliente en el mercado competitivo, encuestas dan a conocer que usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su Servicio, esto indica uso importante de Tecnologías de la información y la comunicación en gestión empresarial para aumentar la mejoría de su servicios. En conclusión las encuestas realizadas sindicaron el grado de compromiso y crecimiento como empresa.

5.1. RECOMENDACIONES

En relación a la investigación desarrollada “Gestión de Calidad y la Formalización de las Mypes en el Sector Servicios Rubro Seguros obligatorio de Accidentes de Tránsito del Distrito de Iquitos, Año 2016” se recomienda a las empresas aplicar la formalización y gestión de calidad en sus empresas y así mismo deben de trabajar de la mano con el estado solicitando asistencia técnica para la formalización de sus empresas y de acorde a ello también puedan tener más atención con sus trabajadores respetando sus derechos por que son el principal pilar de una empresa.

Se recomienda aplicar en las empresas la ley de Simplificación Administrativa Ley 1246, donde se deja de lado los trámites tediosos, frente a la formalización.

Se recomienda a los alumnos que si tiene en mente emprender sus propia empresa emplear a personas con discapacidad, sin tener que abusar de los derechos de los trabajadores ni evadir impuestos.

Se recomienda a las empresas que brindan el servicio Soat, realizar campañas para la venta de este servicio, a fin de que no se dé pase a la informalidad ya que muchos vehículos no cuentan con Soat y se puedan generar más mypes.

VI. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- (*), **M. R. (2005)**. Competencias Claves para la Gestión Empresarial de las Mypes . Lima: Fac. de Ciencias Administrativas,.
- Barraza , B. (S.F.)**.Las Mypes en el Perú -Su Importancia y Propuesta Tributaria. Quipumayac.
- Benigno Hipólito, F. F. (2015)**. Beneficios del Régimen Laboral Especial de la Ley Nro.28015 y Su Incidencia en la Liquidez de la Microempresa Seguridad J&M S.A.C Del Distrito de Trujillo. El Concytec ,
<Http://Dspace.Unitru.Edu.Pe/Xmlui/Handle/Unitru/948>.
- Bustamante, C. (S.F.)**. Modifican Ley de Régimen Mype. Asesoría Laboral,
Http://Www.Caballerobustamante.Com.Pe/Plantilla/2013/Julio13_Novedades_090713_Mype.Pdf.
- Castillo, R. M. (2005)**. Competencias Claves Para La Gestión Empresarial de las Mypes. Vicerectorado de Investigación Universidad Nacional Mayor de San Marcos,,
<Http://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Administrativas/Articulo/View/9365>.
- Centurion, R. Z. (2013)**. Gestión de Calidad
.Formalización,Competitividad,Financiamiento, Capacitación,y Rentabilidad,en Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Santa . Santa.
- Elizabeth, C. V. (2011)**.Aplicación de los Procesos de Formalización de las Mypes como Política Laboral de Gobierno. Obtenido de Aplicación de los Procesos

de Formalización de las Mypes como Política Laboral de Gobierno:

[Http://Dspace.Unitru.Edu.Pe/Xmlui/Handle/Unitru/3826](http://Dspace.Unitru.Edu.Pe/Xmlui/Handle/Unitru/3826)

Fujimori, E. P. (1998). Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía N° Ley 27037. Lima: Congreso de la República.

Gonzales Luquillas, J. (2014). Gestión Empresarial y Competitividad en las Mypes Del Sector Textil En El Marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013. Lima: Concytec.

Medina, M. L. (2013). “Las Mypes y la Gestión de Calidad en el Sector. Chimbote.

Mendoza, M. H. (2008). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Micro Empresas. Xalapa, Enríque, Veracruz: Universidad Veracruz.

Miyasato, C. D. (27 De 11 De 2016). Internacionalización de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes). [Http://Creativecommons.Org/Licenses/By-Nc-Nd/4.0/](http://Creativecommons.Org/Licenses/By-Nc-Nd/4.0/). Lima Metropolitana, Lima, Perú.

Miyasato, C. D. (S.F.). Internacionalización de las Micro y Pequeñas Empresas Textiles Estudio Empírico de las Mypes. Lima: Universidad Politécnica. <https://www.google.com.pe/search?q=Cesar+Daniel+Macahua&oq=Cesar+Daniel+Macahua&aqs=chrome..69i57.7213j0j4&sourceid=chrome&ie>.

Mtpe), M. D. (2003). Informalidad en la Micro y Pequeña Empresa en el Perú.

Lima: Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Dnmype).

Odes, E. V. (S.F.). Herramientas De Competitividad Para Las Mypes Exportadoras.

Lima: Centro de Apoyo a la Descentralización y Pymes.

Palacios, J. D. (2015). “Formalización del Régimen Laboral y Tributario para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa de Transportes San Pedro de Mala S.A.C”. Lima: Universidad Autonoma del Peru.

Reglamentación. (S.F.). Articulos Sobre El Soat,
<Http://Www.Soat.Com.Pe/Reglamentacion.Html>.

Resultados de la Encuesta de 2013. (2014). Peru: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-03104.

Trujillo Monzon, I. J. (2013). Ley Mype N°28015 y Su Influencia en la Formalización Laboral de la Industria del Calzado del Distrito de el Porvenir Periodo 2012. El Concytec,
Http://Alicia.Concytec.Gob.Pe/Vufind/Record/Unit_848a6d11ee58acaa0b88450ad348a0ac/Details.

Yanny Burgos G, J. C. (2013).Globalizacion Analisis e Impacto en el Peru. Lima: Industrial data Facultad Ing Indutsrial .

ANEXO N°1

Presupuesto

Actividades y/o Materiales	Costo totales
Servicio de internet 4 meses	160.00
Consumo de energía extra para el desarrollo del informe y proyecto	120.00
Mensualidad de asesoría	1,500.00
Pasajes para la recolección de datos	80.00
Copias	30.00
1 millar Papel bond	11.00
Lapiceros	8.00
Llamadas telefónicas	50.00
Cuaderno	5.50
Impresión	50.00
Anillados	15.00
Total	2,029.50

Recursos Necesarios

Recursos Humanos	2
Recursos Económicos	s/ 2,029.50
Lap Top	
Cámara Fotográfica	
Unidad de Almacenamiento (USB)	

Anexo N°2

1. Cronograma de Actividades

	Actividades	Oct	Nov.	Dic.	Ene	Febr.	Mar.
1	Búsqueda de Problemática	X					
2	Búsqueda de información sobre la Problemática	X					
3	Desarrollo de la justificación		X				
4	Desarrollo de los Objetivos: Generales y Específicos		X				
5	Revisión de literatura			X			
6	Desarrollo de la Metodología.			X			
7	Revisión final del proyecto.			X			
8	Modificaciones del proyecto				X		
9	Presentación del proyecto				X		
10	Elaboración de cuestionario				X		
11	Descripción operacional de las variables				X		
12	Revisión del cuestionario				X		
13	Aplicación de encuestas				X		
14	Elaboración de la tabulación y codificación de los datos obtenidos				X		
15	Análisis e interpretación de los resultados				X		
16	Elaboración de las recomendación y conclusiones					X	
17	Desarrollo de la discusión					X	
18	Revisión de Bibliografías						X
19	Revisión de informe final						X

Anexo N°3





UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DECHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Estimado Sr. (a) Srta.

La presente ficha de Encuesta tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación “**Gestión de Calidad y la Formalización de Mypes en el Sector Servicios Rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del Distrito de Iquitos-2016**”. Como Bachiller en Administración de Empresas, Solicito su apoyo en proporcionarnos información para el llenado de la presente Encuesta marcando con un aspa (X) dentro del paréntesis, este material será utilizado para fines estrictamente académicos.

Encuestado:

(a):..... Fecha:...../...../.....

A. DATOS GENERALES:

1. Edad del representante legal de la empresa:

- a. De 18 a 29 años ()
- b. De 30 a 44 años ()
- c. De 45 a 64 años ()
- d. Más de 65 años ()

2. Sexo:

- a. Masculino ()
- b. Femenino ()

3. Estado Civil:

- a. Soltero ()
- b. Casado()
- c. Conviviente ()
- d. Divorciado()
- e. Otros ()

4. Profesión y/o Ocupación.

- a) Administrador ()
- b) Contador ()
- c) Abogado ()
- d) Ingeniera ()
- e) Otros ()

5. Grado de Instrucción:

- a) Sin Instrucción:()
- b) Primaria:()
- c) Secundaria:()
- d) Técnica ()
- e) Universitaria: ()

FORMALIZACIÓN DE LA MYPES

6. ¿Su empresa esta formalizada?

- a. Sí ()
- b. No ()

7. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

- a. Aumento de las ventas ()
- b. Acceso al crédito financiero ()
- c. Participa en licitaciones públicas ()

8. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

- a. Sí ()
- b. No()

9. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

- a. Si ()
- b. No ()

10. ¿Cuáles son los motivos para Formalizar una MYPE?

- a) Obtener ganancias. (...)
- b) Subsistencia (sobre vivencia): (...)

11. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, Formalizaría su empresa?

- a. Sí ()
- b. No ()

CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPE:

12. ¿Cuánto años que encuentra en el sector servicios del rubro seguros?

- a. De 1 a 2 años ()
- b. De 2 a 3 años ()
- c. De 3 a más. ()

13.¿Cuántos trabajadores se encuentran en planilla?

- a. De 1 a 3 ()
- b. De 3 a 6 ()

c. De 6 a más. ()

14. ¿Cuánto es el Número de trabajadores eventuales?

a. De 1 a 2 ()

b. De 2 a 3 ()

c. De 3 a más. ()

15. ¿En qué régimen está constituido su empresa?

a) Régimen general ()

b) Régimen especial ()

c) Régimen único simplificado ()

d) No sabe no opina ()

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES

16. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos 2 años en el manejo de su empresa?

a) De 1 a 3 años ()

b) De 3 a 6 años ()

c) De 6 a más ()

17. Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud.:

a. Inversión del crédito financiero ()

b. Manejo empresarial ()

c. Administración de recursos humanos ()

d. Marketing Empresarial ()

e. Otro:

especificar.....

18. Considera usted. Que la capacitación como empresario es una inversión?

a. Si ()

b. No ()

19. ¿Conoce de gestión de calidad?

c. Si ()

d. No ()

20. ¿Cómo se presenta usted ante sus colaboradores?

a. Líder ()

b. Jefe ()

c. Colaborador ()

21. ¿Cree que todos sus trabajadores deberían tener beneficios sociales?

a. Si (...)

b. No (...)

22. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejora la calidad en la atención al cliente?

a. Siempre ()

b. Dos veces al mes ()

- c. Desconozco ()
- d. Cada año ()
- e. Nunca ()

23. ¿Cree que la capacitación es relevante para su empresa?

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

24. ¿En qué años recibió más capacitación el personal?

- a. 2013()
- b. 2014 ()
- c. 2015 ()
- d. 2016 ()

25. ¿En qué temas se capacitó a su personal?

- a. Gestión de calidad ()
- b. Atención al usuario ()
- c. Gestión empresarial ()

26. ¿considera que la capacitación es relevante para su empresa?

- a. Si ()
- b. No()

27. ¿Qué Documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la prestación de las empresas aseguradoras?

- a. Plan de trabajo ()
- b. Plan estratégico ()
- c. Investigación de mercados ()
- d. Otros.....

28. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicio del SOAT?

- a. Si()
- b. No()
- c. A veces()

29. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su Servicio?

- a. Sí()
- b. No ()

30. ¿Exhibe la visión, misión de en su empresa?

- a. Sí()
- b. No ()

Anexo N° 5

Matriz de Consistencia

Análisis de Gestión de Calidad y la Formalización de las Mypes en el Sector Servicios Rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del Distrito de Iquitos, año 2016”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variabes	Metodología
¿Cuál es el nivel de aplicación de Gestión de calidad en la Formalización de las Mypes de servicios seguro Obligatorios accidentes de tránsito en el distrito de Iquitos año 2016?	Determinar si las Mypes del Sector Servicios rubro Seguro de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos aplican la Gestión de Calidad y la Formalización en el año 2016.	Si existe Gestión de Calidad y formalización en las Mypes, del sector servicio seguro	Independiente “X” Aplicar la calidad y formalización	<ul style="list-style-type: none"> • TIPO Aplicada • NIVEL Descriptivo Simple • DISEÑO: Muestra Observación • Población 08 Empresas • TECNICAS Encuestas • INSTRUMENTO Cuestionario estructurado
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Obligatorios de Accidentes de Tránsito del distrito de Iquitos, año 2016.	Dependiente “Y”	
Cuál es la forma de brindar un buen servicios de calidad en la Formalización de las Mypes del Seguro obligatorio de accidentes de tránsito?	<p>3 Determinar las principales características de las Mypes en la aplicación de gestión de calidad en el Sector Servicios Rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del distrito de Iquitos, año 2016.</p> <p>4 Determinar si las Mypes del Sector Servicios rubro Seguro de Accidentes de Tránsito, del distrito de Iquitos aplican la Gestión de Calidad y la Formalización en el año 2016.</p>		<p>Gestión de los empresarios de las Mypes de los servicios seguros en el Distrito de Iquitos, año 2016.</p>	

