



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN  
LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
TRANSPORTE DE PASAJEROS EN MOTOTAXIS, DEL  
DISTRITO DE HUARAL, LIMA 2018**

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

**AUTOR:**

**BR. CÉSAR EDUARDO MUNDO CASAZOLA**

**ASESOR:**

**MG. SIMÓN POMA ANCCASI**

**LIMA – PERU**

**2019**

**Hoja de firma de jurado y asesor**

---

**Dr. Salinas Gamboa José Germán**  
**Presidente**

---

**Dra. Zenzain Cordero Carmen Rosa**  
**Miembro**

---

**Lic. Adm. Espinosa Otoyá Víctor Hugo**  
**Miembro**

---

**Mg. Poma Ancasí Simón**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y por ser siempre mi guía y fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis profesores, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por apostar por la enseñanza semi presencial la cual nos permite culminar nuestros estudios sin dejar de trabajar y convertirnos en profesionales de éxito con responsabilidad social.

## DEDICATORIA

A mis padres, a mi familia  
que siempre me apoyan  
incondicionalmente en la  
parte moral para poder llegar  
a ser un profesional.

También la dedico a mi  
esposa Maribel Tafur Lazo y  
mis hijas Yahayra Mundo  
Álvarez y Dayanna Mundo  
Marticorena quienes son mi  
mayor motivación para nunca  
rendirme y llegar hacer un  
ejemplo para ellas.

## RESUMÉN

En el presente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo general, describir las principales características de la Gestión de Calidad y la formalización, en las MYPES del sector servicio – rubro transporte de pasajeros en mototaxis del distrito de Huaral, Lima, 2018. La investigación fue descriptiva, para realizar dicha investigación tuvimos una muestra poblacional de 15 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto a las características de los Representantes legales de las Mypes, tenemos que los empresarios encuestados el 93.3% son adultos y 6.7% son adultos mayores, el 100% es de sexo masculino, el 53.30% son casados y 46.7% son convivientes y el 66.67% tiene secundaria completa y solo 33.30% tiene Superior no universitaria completa; así mismo, las principales características de las MYPES del ámbito de estudio tenemos que el 100% de los representantes legales tienen más de 1 año en el cargo, el 100% es el Representante Legal de la empresa, el 86.70% de las MYPES tiene más de 10 años de funcionamiento, que el 100% fue creada para generar dinero; en cuanto a las características de la formalización tenemos, que el 100% es formal y cuenta con RUC, que en promedio el 66.67 % no entrega comprobantes de pago, el 60% dice que si cumple con los contratos y leyes para la formalización y en promedio el 50% ha recibido asesoría para la formalización, el 53.30% no cuenta con seguro social y el 100% no está en planillas y las características de la Gestión de Calidad, vemos que 86.67% no cuenta con documentos de gestión, el 26.67% evalúa la calidad de servicio y el 20% cuenta con documentos para medir la satisfacción del usuario.

En conclusión consideramos que como país aún tenemos mucho por mejorar con respecto al mejoramiento del transporte en general y en especial al de mototaxis, desde el punto de vista de normas legales ágiles y eficientes que beneficien al micro y pequeño empresario, vemos que existe mucho desconocimiento con respecto a formalización y aún más en gestión de calidad, estamos seguros que si las instituciones fomentan las capacitaciones y otorgan los beneficios necesarios para formalizar tendríamos empresas constituidas y formales.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Formalización, Transporte, MYPES.

## **ABSTRACT**

In the present research work, the main objective was to describe the main characteristics of Quality Management and formalization, in the MYPES of the service sector - passenger transport sector in motorcycle taxi in the district of Huaral, Lima, 2018. The investigation was descriptive; to carry out this research we had a population sample of 15 Mypes, to whom a questionnaire of 20 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results:

With regard to the characteristics of legal representatives of Mypes, we have that the employers surveyed 93.3% are adults and 6.7% are older adults, 100% are male, 53.30% are married and 46.7% are cohabiting and the 66.67% have full secondary and only 33.30% have a full non-university Superior; Likewise, the main characteristics of the MYPES of the scope of study have that 100% of the legal representatives have more than 1 year in office, 100% is the Legal Representative of the company, 86.70% of the MYPES has more of 10 years of operation, that 100% was created to generate money; As for the characteristics of the formalization we have, that 100% is formal and has RUC, that on average 66.67% does not provide payment vouchers, 60% say that if it complies with the contracts and laws for the formalization and in average 50% has received advice for the formalization, 53.30% do not have social security and 100% is not in payroll and the characteristics of Quality Management, we see that 86.67% do not have management documents, 26.67% evaluates the quality of service and 20% has documents to measure user satisfaction.

In conclusion we consider that as a country we still have a lot to improve with respect to the improvement of transport in general and especially to motorcycle taxis, from the point of view of agile and efficient legal standards that benefit the micro and small entrepreneur, we see that there is much ignorance. With respect to formalization and even more in quality management, we are sure that if the institutions promote training and provide the necessary benefits to formalize, we would have constituted and formal companies.

Keywords: Quality Management, Formalization, Transport, MYPES.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2.HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
3.HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA .....	iii
4.RESUMEN Y ABSTRACT.....	v
5.ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
6.ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
III. HIPÓTESIS .....	59
IV.METODOLOGÍA.....	60
4.1. Diseño de la Investigación:.....	60
4.2. Universo/Población y Muestra:.....	61
4.3. Definición y Operacionalización de variables. ....	62
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	66
4.5. Plan de Análisis.....	67
4.6. Matriz de Consistencia .....	68
4.7. Principios Éticos.....	69
V.RESULTADOS.....	70
5.1. Resultados.....	70
5.2 Análisis de los Resultados .....	91
VI. CONCLUSIONES .....	95
VII.REFERENCIAS .....	97
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	102
ANEXO.....	102
Anexo 1 .....	102
Anexo 2 .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1 Característica del Representante Legal de la MYPE.....	lxii
Tabla 2 Característica de la MYPE.....	lxiii
Tabla 3 Característica de Gestión de Calidad y la Formalización.....	lxiv
Tabla 4 Matriz de Consistencia.....	lxx
Tabla 5 Edad del Encuestado.....	lxx
Tabla 6 Genero del Encuestado.....	lxxii
Tabla 7 Estado Civil.....	lxxiii
Tabla 8 Grado de Instrucción.....	lxxiv
Tabla 9 Tiempo en el cargo.....	lxxv
Tabla 10 Cargo que desempeña.....	lxxvi
Tabla 11 Cuantos años de formada la empresa.....	lxxvii
Tabla 12 Cual es la finalidad por la que se creó su empresa.....	lxxiii
Tabla 13 Su MYPE cuenta con RUC.....	lxxix
Tabla 14 Su MYPE emite y entrega comprobantes de pago.....	lxxx
Tabla 15 Su MYPE cumple con contratos y leyes para la formalización.....	lxxxi
Tabla 16 Su MYPE ha recibido asesoría para la formalización.....	lxxxii
Tabla 17 Los trabajadores de su MYPE cuentan con seguro.....	Lxxxiii
Tabla 18 Los trabajadores de su MYPE están en planillas.....	Lxxxiv
Tabla 19 Su MYPE cuenta con documentos de gestión, como Metas, Objetivos, Proyectos.....	lxxxv
Tabla 20 Su Mype realiza periódicamente el control de actividades Programadas.....	lxxxvi

Tabla 21 Su MYPE realiza evaluaciones de los objetivos programados.....	lxxxvii
Tabla 22 Su MYPE evalúa la calidad del servicio y desempeño de sus Trabajadores.....	lxxxviii
Tabla 23 Su MYPE cuenta con información referente a la competitividad y liderazgo del servicio ofertado .....	xic
Tabla 24 Su MYPE cuenta con documentos estandarizados para medir la Satisfacción del usuario.....	xc

## **FIGURAS**

Figura 1 Edad del Encuestado.....	70
Figura 2 Genero del Encuestado.....	72
Figura 3 Estado Civil.....	73
Figura 4 Grado de Instrucción.....	74
Figura 5 Tiempo en el cargo.....	75
Figura 6 Cargo que desempeña.....	76
Figura 7 Cuantos años de formada la empresa .....	77
Figura 8 Cual es la finalidad por la que se creó la empresa.....	78
Figura 9 Su MYPE cuenta con RUC.....	79
Figura 10 Su MYPE emite y entrega comprobantes de pago.....	81
Figura 11 Su MYPE cumple con contratos y leyes para la formalización.....	82
Figura 12 Ha recibido asesoría para la formalización.....	82
Figura 13 Los trabajadores de su MYPE cuentan con seguro.....	83
Figura 14 Los trabajadores de su MYPE están en planillas.....	84
Figura 15 Su MYPE cuenta con documentos de gestión, como Metas, Objetivos, Proyectos.....	85

Figura 16 Su Mype realiza periódicamente el control de actividades Programadas.....	86
Figura 17 Su MYPE realiza evaluaciones de los objetivos programados.....	87
Figura 18 Su MYPE evalúa la calidad del servicio Y desempeño de sus trabajadores.....	88
Figura 19 Su MYPE cuenta con información referente a la competitividad y liderazgo del servicio ofertado.....	89
Figura 20 Su MYPE cuenta con documentos estandarizados para medir la satisfacción del usuario.....	90

## **I. INTRODUCCIÓN:**

En los últimos años el transporte de mototaxis se ha vuelto una necesidad y una opción de transporte rápido y barato para la población en general, este transporte antes era conocido como taxi cholos porque solo era conducido por personas de facciones andinas migrantes de provincia con muchas necesidades económicas, pero con el transcurrir del tiempo este medio de transporte ha ido evolucionando y convirtiéndose en una alternativa de trabajo para toda persona que se encuentre sin trabajo, e incluso algunos formalizándose como MYPE, ya que representa un trabajo rápido sin mucho requisito para obtenerlo.

Las Micro y pequeñas Empresas (MYPE) se han convertido en opciones muy importantes para el desarrollo del país, porque contribuye a generar empleos, su acción participación y producción se ve reflejada en el mercado interno, contribuyendo a la disminución de la pobreza. En la actualidad, en nuestro país, las micro y pequeñas empresas (MYPE) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno (PBI), representan un gran porcentaje del crecimiento económico del país.

La Gestión de calidad en las empresas es importante porque permite mejorar y agilizar los procesos de los productos o servicios que ofertan al público, a su vez aumentan sus ventas o mejora la calidad de servicios, creciendo y expandiéndose en sus rubros, a su vez son reconocidas por la calidad que demuestran, en el rubro de transporte en moto taxis creemos que la aplicación de la calidad es básica porque se oferta un servicio a personas de diferentes zonas del Distrito de Huaral, teniendo en cuenta que existen muchas empresas de transporte con las que compiten día a día, implementando y ofreciendo la Gestión de Calidad, estarían dándole un valor agregado al producto que ofrecen, obteniendo el reconocimiento y la aceptación de las personas

que requieran utilizar dicho transporte, mejorando el concepto que se tiene de las empresas de Transporte de moto taxis y generando mayores ganancias.

En este trabajo de investigación pretendemos identificar las necesidades de crear y fortalecer el sistema nacional de Formalización de las MYPES, que impulse el desarrollo y la promoción de la mype en el Perú, para lo cual se necesitara un modelo con acciones y estrategias, lo cual se podría complementar con un estudio posterior que profundice en la factibilidad de cada una de las estrategias señaladas.

En la actualidad, en el Perú, las micros y pequeñas empresas aportan aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son uno de los mayores rubros que se le atribuye el crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta, una de las características más rescatables de este tipo de empresas.

Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado.

El número de MYPES en el Perú asciende a un total de 5.5 millones al cierre del 2015.

La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades. El otro 17% está conformado por MYPES formales. En el 2015 teníamos un total de 0.9 millones de MYPES formales.(Asociación de emprendedores del Perú, 2015).

Durante los últimos años, el crecimiento económico sostenido experimentado por la economía peruana ha generado un incremento en el empleo, una reducción

importante de la pobreza y una mayor sensación de bienestar por parte de los peruanos. Este proceso de desarrollo económico ha venido acompañado por la consolidación del proceso de migración del campo a la ciudad que comenzó en la década de los cincuenta (1950's) y que ha generado un incremento sostenido de la población de las principales ciudades del país. Sin embargo, el crecimiento de estas ciudades ha sido desordenado y sin un proceso de planificación territorial adecuado por parte de las autoridades de turno.

El proceso de urbanización y el crecimiento económico sostenido experimentado por la economía peruana ha venido acompañado por un incremento en el nivel de los ingresos promedio de los habitantes de las principales ciudades del país. Esto último ha permitido la aceleración de la venta de vehículos motorizados y el crecimiento sostenido de la demanda de transporte público en estas ciudades. Este fenómeno se ha traducido en un crecimiento pronunciado del parque automotor en las principales ciudades del país. El caso importante de este proceso se da en el Distrito de Huaral. Esta ciudad ha tenido el ritmo de crecimiento poblacional debido a la migración de personas de Piura, Ancash y de la serranía de la Provincia, el ritmo de crecimiento del parque automotor más pronunciado y desordenado de los últimos tiempos. Además, el diseño actual del sistema de transporte público de la ciudad no es capaz de absorber de manera sostenible el incremento de la demanda experimentado en los últimos tiempos, ni brindar un servicio de transporte de calidad. Por otro lado, la falta de una planificación adecuada y de políticas que agilicen y ordenen el transporte a través de vehículos motorizados públicos ha generado la permanencia extendida de un parque automotor antiguo y un exceso de congestión vehicular.

Esto ha causado el incremento en los tiempos de recorrido entre los centros de trabajo y los hogares, un aumento sostenido en el número de accidentes vehiculares y

una elevada contaminación generada por los vehículos en circulación. Todas estas manifestaciones del problema vinculado al transporte urbano en la ciudad se traducen en una importante pérdida de bienestar para los ciudadanos. En los últimos años, las autoridades gubernamentales han fomentado el desarrollo de diversos proyectos que han permitido mitigar parcialmente los problemas del transporte urbano y público en Lima Metropolitana y por ende en el Distrito de Huaral. Dentro de ellos, se destaca la construcción e implementación de algunas vías de acceso rápido. Sin embargo, los problemas de transporte urbano que enfrenta esta ciudad serán mucho más intensos en el largo plazo. Según las proyecciones a futuro de crecimiento económico y de población para el Distrito de Huaral, se hacen necesarias reformas para la mejora del sistema de transporte público que permitan satisfacer los requerimientos que tendrá la ciudad en los próximos años. En caso contrario, la situación del transporte urbano en el Distrito de Huaral se volverá insostenible. El objetivo del presente estudio es garantizar la calidad del servicio del transporte público en Moto taxis en el Distrito de Huaral sin dejar de lado la reorganización y el orden que se debe tener en el transporte público en general.

Desde que en 2008 Murcia fue pionera en España en ofertar mototaxis a través de Motojet Express, el servicio se ha implantado en otras ciudades como Madrid Moto City, MotoTAX1), Barcelona Mototaxi bcn o Alicante City Moto, entre otras.

Nuestro país imita así un modelo extendido en Europa desde su aparición hace más de una década, con Francia como referente, Asia (Tailandia, India, Camboya) y Sudamérica (Colombia, Venezuela), donde han sido declaradas de utilidad pública en su capital. (La Gestión del Sistema de Transporte Público Peruano al 2050. Presentado a CEPLAN).

En el Distrito de Huaral el Transporte Público en mototaxis se han convertido en

la principal alternativa de fuente de ingreso fácil y rápido, para las personas que no tienen estudios y para algunas que no encuentran trabajo, así mismo las mototaxis se han hecho necesarias frente a los taxis comunes, por su gran movilidad, desplazamiento, cantidad, rapidez y precios más cómodos. Sin embargo, este servicio tiene deficiencias como la poca capacidad para llevar mucho equipaje, solo tiene capacidad para tres pasajeros y muchos vehículos no cuentan con empresas formales atentando contra la seguridad para el pasajero, por ese motivo que se hace la siguiente investigación para garantizar la calidad y formalización del Servicio en Transporte de pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018, para lo cual determinamos el siguiente enunciado del problema.

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la Formalización en las MYPES del Sector Servicios – ¿Rubro Transporte de pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018?, teniendo como Objetivo General:  
Determinar las principales características de la gestión de calidad y la Formalización en las MYPES del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018; y a su vez los objetivos específicos:

Determinar las características del representante legal de las MYPES del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018.

Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018.

Determinar las principales características de la Formalización en las MYPES del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral,

Lima 2018.

La justificación de esta investigación se basó en:

**Desde el punto de vista de Relevancia Social,** El presente trabajo de investigación es importante porque responderá a las reales necesidades sociales y económicas de la sociedad actual proporcionando elementos de juicio útiles los cuales constituyen referentes importantes para un óptimo empleo en la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES; por que contribuirá a la mejora de la calidad y la Formalización del Servicio Público en mototaxis, ya que el 90% de las personas del Distrito de Huaral lo utilizan, los trabajadores para su centro de labores, los alumnos para sus centros de estudios, las amas de casas para realizar sus compras en los mercados y los que tienen sus negocios para transportar su mercadería, es por ese motivo que queremos garantizar la calidad en varios aspectos, para el bienestar de todas las personas que utilicen dicho transporte.

**Desde el punto de vista de Implicaciones prácticas,** porque nos permitirá tener una información real de las características de Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES, cómo es su forma trabajo de las empresas de Transporte Público en mototaxis del Distrito de Huaral, conocer sus fortalezas y debilidades y los problemas que puedan tener con respecto al tema administrativo, legal y personal.

**Desde el punto de vista del Valor Teórico,** la importancia teórica de la presente investigación radica es valorar los aportes del presente trabajo que se apoya en las bases teóricas y metodológicas de la investigación administrativa y demuestra la importancia de la Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPES; porque permitirá identificar los problemas de gestión de Calidad y Formalización, a su vez solucionarlos para la toma de decisiones futuras a todas las Micro y Pequeñas Empresas de Transporte Público en Mototaxis del Distrito de Huaral, así mismo sirva de guía

teórica para futuras investigaciones en otros Distritos del Departamento.

**Desde el punto de vista de la Unidad Metodológica,** Porque este estudio servirá como punto de partida para realizar nuevos proyectos que contribuyan a mejorar la calidad del Servicio y la Formalización del Transporte Público en mototaxis del Distrito de Huaral, así como ayuda metodológica a autoridades, estudiantes y futuros proyectos de tesis referente al tema.

Así mismo en esta investigación determinamos las características sobre la gestión de calidad y la Formalización que pueden tener las empresas que se dedican al rubro de transporte de pasajeros en mototaxis del Distrito de Huaral, tenemos conocimiento, que un gran porcentaje de empresas no cuenta con un trabajo de calidad y muchas no están formalizadas ya que son empresas pequeñas y que no cuentan con los recursos para mejorar sus procesos. Por el lado de la formalización, se podrá especificar si las MYPE en el distrito de Huaral están formalizadas y los motivos por los cuales no se han formalizado aun, así se podrá ofrecer alternativas para lograr la formalización de estas empresas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, el nivel de investigación que se utilizó para el presente trabajo fue descriptiva, se aplicó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, porque el diseño de investigación no varió a la realidad y porqué se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo determinado y fue trasversal porque el estudio estuvo basado en la relación de la variable gestión de calidad y Formalización que se realizaron en una fecha y tiempo determinado. La población estuvo integrada por 15 MYPE del sector servicio rubro transporte de pasajeros en mototaxis del Distrito de Huaral registradas oficialmente de la Municipalidad del Distrito de Huaral. Se utilizó el 100% de la población como muestra. Los resultados de la investigación fueron: Con respecto a la Gestión de Calidad el 86.63% de los encuestados indicó nunca cuenta con los documentos de gestión, el

56.9% de los representantes indicaron que no realizarían el control de las actividades programadas por su MYPE. Con respecto a la formalización el 100% de los representantes indicaron que su empresa se encuentra formalizada y cuentan con RUC, el 66.7% indicó que es una MYPE no entrega ni emite boletas de pago, así mismo de los encuestados indicaron en promedio solo el 50% ha recibido asesoría para la formalización. Para llegar solucionar la problemática mediante los objetivos planteados, el trabajo se ha desarrollado en los siguientes Partes: La Parte I: Introducción, donde se presenta el planteamiento del problema el mismo que constituye la base del trabajo de investigación, objetivos, justificación e importancia, delimitaciones y variables de la investigación. La Parte II: Revisión Literaria compuesta por los Antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas y el marco teórico. La Parte III: Hipótesis. La Parte IV: Metodología compuesta por el tipo de investigación, el método, diseño y esquema de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección y tratamiento de datos, los instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y presentación de datos. La Parte V: Resultados donde se presenta los resultados del trabajo y el análisis de los mismos. La Parte VI: Conclusiones donde se presenta las conclusiones respecto a los resultados obtenidos y Finalmente se encuentra las referencias bibliográficas, los anexos y el cuestionario de preguntas de las encuestas aplicadas.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **Antecedentes**

Hemos revisado la biblioteca especializada en el tema de Administración de Micro y Pequeñas empresas en el Sector Servicio en el Rubro de Transporte de pasajeros en mototaxis, de las diferentes tesis presentadas para obtener un enfoque general de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en las diferentes

ciudades, a nivel internacional, nacional y local.

### **A Nivel Internacional**

Clericuzi de Barros (2015), en su investigación titulada “La gestión de la calidad como facilitador del proceso estratégico en las pequeñas y medianas empresas: un estudio múltiple de casos en España y Brasil” El Objetivo general es:

- Analizar en qué medida la utilización de herramientas, técnicas o modelos de calidad pueden afectar o facilitar el proceso integrador de formación de estrategias en las Pymes
- Investigar si el perfil del comportamiento emprendedor puede acelerar, facilitar o dificultar esta relación (gestión de calidad y proceso estratégico).

La investigación recogida en los capítulos previos de esta tesis doctoral ha intentado acercarse al objetivo principal, que era el análisis de la interacción entre la gestión de la calidad y el proceso de formación de la estrategia, aportando nuevas evidencias y profundizando también en el papel que el emprendedor ejerce en esta relación. Se ha analizado, en concreto, en qué medida la utilización de herramientas más o menos estratégicas y sofisticadas de calidad condiciona o modifica el proceso de toma de decisiones estratégicas, y cómo las características del emprendedor y su personalidad contribuyen a modificar esta influencia. Con el objeto de señalar las principales aportaciones de este estudio, en primer lugar y en el marco de estas conclusiones se recoge el análisis conjunto de los cuatro casos estudiados, mostrando las coincidencias y explicando las cuestiones que no se ven reflejadas en la realidad de los casos, así como señalando qué nuevas variables emergen a raíz del análisis. Con posterioridad se señalan las principales conclusiones, aportaciones e implicaciones del estudio. Y finalmente, se establecen las limitaciones y posibles futuras líneas de desarrollo futuro del estudio

Páliz (2016), en su investigación titulada “factores económicos que inciden en la baja captación de ingresos de la cooperativa de transporte “San Pedrito” del cantón Guaranda, provincia bolívar, en el período 2014 – 2016. El Objetivo general es determinar los factores económicos que inciden en la baja captación de clientes de la cooperativa de transporte “san Pedrito” del cantón Guaranda, provincia bolívar, en el período 2014 – 2016; después de haber realizado la investigación teórica y de campo se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1- La situación inicial de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “San Pedrito” en la ciudad de Guaranda que mostraba una baja captación de clientes, se pudo constatar que ello fue motivado por el comportamiento de factores económicos y los bajos resultados en la satisfacción del cliente.
- 2- La Economía del Transporte constituye una herramienta teórica para discutir sobre el servicio de transporte terrestre de pasajeros y la calidad del mismo, lo que permitió analizar la satisfacción del cliente.
- 3- La calidad del servicio prestado, considerando implantar un valor agregado que se distinga de la competencia; ejecutando un conjunto de acciones y procesos que el cliente espera.
- 4- La Cooperativa de Transporte no cuenta con un Plan de Captación de Clientes definiendo claramente el objetivo, las fortalezas y debilidades que ayuden a diferenciarse, logrando satisfacer lo demandado, situándose competitivamente en el mercado de transporte de personas en la ciudad de Guaranda.

Álvarez y Ventura (2018), en su investigación titulada “Plan de financiamiento para la formalización del sector informal, ubicados en el centro histórico de san salvador; caso práctico: establecimientos de recargas de telefonía móvil y accesorios relacionados.”. El

objetivo general es elaborar un plan de financiamiento para la formalización del sector informal que constituya una guía para facilitar a los comerciantes la toma de decisiones y gestionar un buen uso de los recursos financieros, Al finalizar el trabajo de investigación se pudo concluir lo siguiente:

- a.** El sector informal se ve limitado a obtener financiamiento en las instituciones del sistema bancario tanto; público como privado, debido a la exigencia de requisitos que muchas veces son obstáculos para brindarles ayuda económica. Aunque existen instituciones que se prestan a estos; les cobran altos intereses, debido al riesgo que representa dicha inversión.
- b.** Los comerciantes informales representan la mayor parte de fuerza de trabajo en el país, aunque carezcan de prestaciones sociales y laborales buscan la manera de subsistir y de llevar el alimento a sus familias; muchas de las familias salvadoreñas de escasos recursos dependen de dicha actividad por lo que es importante encontrar la manera de que estos se integren al sector formal no solo para contribuir al desarrollo del país, sino que también para que alcancen beneficios de los cuales goza un empleado formal.
- c.** Los comerciantes individuales tienen el potencial para poder hacer crecer su negocio; sin embargo, necesitan que las instituciones del sector público impulsen planes o den acceso a créditos que les permitan integrarse a la fuerza productiva del país y por consiguiente contribuir a su desarrollo.
- d.** Los microempresarios han demostrado que tienen la capacidad de hacer producir su pequeña inversión; ya que con ella mantienen a su familia, generan fuente de empleo para absorber en su mayoría de 1 a 3 personas las cuales contratan como vendedores y constantemente identifican oportunidades de como incrementar sus recursos; con un poco de ayuda en el uso de la tecnología y más

apertura a los créditos, dicho crecimiento será efectivo y eficiente.

### **A Nivel Nacional**

Miranda (2016), en su investigación titulada “Caracterización de gestión de calidad del servicio y competitividad de las MYPE del sector transporte terrestre en el distrito de Juanjui, período 2015-2016”. El Objetivo general es “Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro transporte terrestre de la ciudad de Juanjui, año 2015-2016”, llegando a las siguientes conclusiones:

#### **Respecto al perfil del empresario:**

Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados se puede afirmar que el 47 % de los representantes tienen entre 36 y 50 años, y el 93% son de género masculino, el 33 % solo tienen estudios secundarios, el 40% de los representantes legales de las MYPES encuestados son artesanos.

#### **Respecto a las características de las MYPE.**

Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: El 40 % se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, mientras tanto que el 80% son empresas formales solo el 33% tiene 5 trabajadores permanentes

#### **Respecto a las características de la competitividad:**

Los empresarios encuestados manifestaron que, respecto a la competitividad, el 67% aprueban el buen desempeño de las MYPE, mientras que el 80% el vendedor sí asesora al comprador en las MYPE. El 53% entrega el producto al cliente con la menor frecuencia posible, el 53 % procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores y el 40% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra.

#### **Respecto a la característica de la gestión de calidad:**

De las MYPES en estudio el 80% utilizan las redes sociales para atención al

cliente, el 60% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPE, el 40% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPE, el 40% considera que la infraestructura de las instalaciones es muy buena, mientras que el 80% considera que el personal de ventas y servicios sí es honesto en la información que le proporciona al cliente.

Flores (2016), en su investigación titulada “Caracterización de financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE en el sector comercio rubro empresas de transportes terrestres de la provincia de mariscal Cáceres período 2016”. El objetivo general es describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio–rubro Transporte Terrestre de la provincia de Juanjui, período 2016, A fin de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: El 45% se dedican al negocio por hace más de 3 años respectivamente. El 67% de las MYPE encuestas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 33% Tienen de 6 a 10 trabajadores. De las MYPE encuestadas el 60% se formaron con la finalidad de obtener ganancia y el 40% se formó con la finalidad de dar empleo a la familia.
- Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestadas: el 45% Oscilan entre 45 a 64 años de edad y el 45% entre 30 a 44 años. El 67% son de sexo masculino, y el 33% son femenino. El 45% tiene estudios universitarios, el 22% secundaria completa y el 22% Primaria y sin instrucción un 11%.
- El 89% de los gerentes y/o administradores de las MYPE en estudio, si recibieron capacitación previa al otorgamiento de los créditos. El 44% de los microempresarios, manifestaron que se capacitaron tres cursos, el 22% se capacitó dos cursos. El 45% de los representantes de las MYPE, el 100% de su

personal fue capacitado en Administración de recursos humanos.

Armas (2016), en su investigación titulada “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016”. El Objetivo general es Determinar la caracterización de Gestión de Calidad y formalización de las MYPE en el sector comercio rubro transporte a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado periodo 2015-2016. Se llegó a la siguiente conclusión:

- La presente tesis tiene algunas ideas sobre la situación problema, a partir de la consulta bibliográfica, el estudio y la aplicación de las metodologías; las ideas se transformaron en conceptos claros y concretos, sobre gestión de calidad y formalización, mediante el método de lluvia de ideas que permitió; primero, la participación activa de los encuestados, segundo se realizó el análisis estructural, que fue fundamental en la jerarquización de los factores, y que finalmente fue la base sólida para la identificación del modelo, sus objetivos, sus actores y relaciones. Concluyendo a que es importante tener un conocimiento mediante el grado de instrucción, grado de experiencia, y destreza, para la “realización de actividades coordinadas para dirigir controlar en lo relativo a calidad que determinan la política de calidad, los objetivos, y las responsabilidades y que se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad” (Bracho, 2007).
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora: Analizando y evaluando la situación existente para identificar áreas para la mejora, pudiendo

ser esta por redes sociales o no ya que por este lado del país aún no tiene tanto influencia. 104 “Implantar formalización, constituye poner en práctica métodos modernos de capacitación para el trabajo, pues esta actividad incrementa el conocimiento de los empleados para su mejor desempeño, mejorando aún más la frecuencia de la misma” (Bracho, 2007).

- Siendo la formalización un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella, donde las reglas y procedimientos diseñados son para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones, por ello se tratan de cumplir ya sea por beneficio económico o laboral.

Cavalié (2017), en su investigación titulada “Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017”. El Objetivo general es Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, están representados por personas adultas de 31 a 50 años, son de género masculino, con grado de instrucción secundaria, que son dueños, 0 a 3 años tiempo que desempeña el cargo.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte –trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017, tienen una permanencia en el rubro de 7 a más años, cuentan con 11 a más trabajadores, los trabajadores no son familiares de los dueños, se crearon para generar ganancias.
- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector

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

### **A Nivel Local**

Torres (2018), en su investigación titulada “Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016”. El objetivo general es Proponer la regulación de prestación de servicios de transporte público, Lima metropolitana, 2016, en la que se llegó a las siguientes conclusiones:

**Primera:** La implementación pertinente de políticas públicas y otras acciones de corto y mediano plazo direccionadas al transporte urbano como una propuesta acertada para la búsqueda de soluciones concretas ante la semejante problemática social a que conlleva el transporte público, si nos damos cuenta la movilidad busca reivindicar el rol del ciudadano como actor principal de la ciudad, en ese sentido, las políticas públicas deben no solo adaptar la calle y los espacios públicos en beneficio de los usuarios, sino que deben incorporar claramente la prioridad de la movilidad en su aplicación, como vemos con la Ordenanza Municipal se trata de ordenar la ciudad pero el caos continua porque muchas instituciones se sobreponen para el mismo servicio de transporte de pasajeros, por lo que se considera como indispensable la creación de una Autoridad Unificada de Transportes para Lima y el Callao, que se encargue de

organizar y regular técnicamente el transporte de pasajeros, lo que a la larga va a incidir en la calidad de vida de los usuarios, por ello el transporte público debe ser considerado como servicio público esencial, con una real injerencia del gobierno central en la fiscalización y administración de los transportistas, a quienes se les debe exigir un servicio de calidad para los usuarios.

**Segunda:** En las principales ciudades como Lima, los sistemas de transporte público juegan un rol fundamental en la movilidad dinámica de las personas, tanto en zonas urbanas como rurales. Uno de los mayores retos a tomar en cuenta está relación con la planificación del transporte público, consiste en asegurar un sistema operacional y económicamente eficiente, adecuadamente integrado al entorno que cubra las necesidades imperiosas de los usuarios. Es necesaria una reestructuración del sistema de operación informal a un esquema integrador. Un control de vehículos y del personal en planilla, con todos sus beneficios. Las empresas de transporte tratan de cumplir con los mínimos requisitos pero falta mejorar muchos aspectos y además es necesario un mayor apoyo por parte de las entidades del Estado. Uno de los principales beneficios de los transportes masivos es la reducción del tiempo de viaje, en el actual sistema se pierde muchas horas hombre solo en el transporte lo que es negativo en la mejora de la calidad de vida del usuario. Otro punto es que no existe un crecimiento ordenado de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, donde se debe tener en cuenta el crecimiento urbanístico de la ciudad, el aumento poblacional, el número de unidades de transporte masivo y particular, el medio ambiente y otros puntos que son extremadamente sensibles para un ordenamiento del transporte masivo en Lima Metropolitana.

**Tercera:** Se conceptualizó la categoría regulación de los servicios de transporte

público, las subcategorías normativas, gestión y fiscalización y las categorías emergentes trato al usuario, agentes externos que afectan al transporte y educación vial. En lo que respecta a las subcategorías normativas, las empresas de transporte público están en camino hacia la formalidad, pero no es un proceso consolidado y que no se están cumpliendo los plazos. En las subcategorías de gestión, aun no se adecuan a la norma vigente, pese al tiempo transcurrido que es de casi cuatro años, entre ellos aun los trabajadores no están en planillas ni perciben ningún beneficio social, muchos vehículos no cumplen con las exigencias de la normatividad. Por último, en las subcategorías de fiscalización, tenemos que las empresas también tratan de tener los documentos con son las pólizas de seguros, SOAT, revisiones técnicas etc. Pero que aún no existe un control técnico y efectivo para el cumplimiento cabal en las operaciones del transporte, se puede ver en las pistas circulando vehículos antiguos, conductores que no respetan las señales de tránsito, un mal trato al usuario, policías e inspectores municipales coimeros, que no cumplen su rol de fiscalizadores.

Melgarejo (2018), en su investigación titulada “Políticas públicas y formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos, Lima, 2017”. El objetivo general es determinar la relación que existe entre las Políticas públicas y la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos – Lima, llegando a las siguientes conclusiones:

- **Primera:** Las micro y pequeñas empresas encuestadas en el distrito de los Olivos, en su mayoría son microempresas (90% de las encuestadas), realizan actividades de comercio en un 60% y actividades de servicio en un 40%, el 32% de los negocios (el mayor porcentaje) tienen de 1 a 3 años de tiempo de funcionamiento de su negocio, la mayoría de las MYPES tienen de 1 a 3 trabajadores (59% de las encuestadas) y un 42% de los negocios pertenece al

régimen del Nuevo RUS.

- **Segunda:** Las políticas públicas tienen relación directa y significativa con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ( $p= 0.000 < 0.05$ ), la relación fue positiva y alta ( $r=0,801$ ).
- **Tercera:** Las políticas de adaptación a normas y/o procedimientos tienen relación directa y significativa con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ( $p=0.000<0.05$ ), la relación fue positiva y alta ( $r=0,797$ ).
- **Cuarta:** Las políticas de políticas de incremento de la competitividad tienen relación directa y significativa con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ( $p=0.000<0.05$ ), la relación fue positiva y moderada ( $r=0,632$ ).
- **Quinta:** Las políticas de perfeccionamiento de incentivos tienen relación directa y significativa con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ( $p=0.000<0.05$ ), la relación fue positiva, aunque moderada ( $r=0,559$ ).

Subauste (2015), en su investigación titulada “La formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro mototaxis del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015”. El Objetivo general es determinar las principales características de la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro mototaxis, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015, llegando a las siguientes conclusiones:

**Respecto a los representantes legales de las MYPE:**

El total de encuestados fueron los propietarios o representantes legales de las MYPE, la mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, estado civil casados y la mayoría cuenta con estudios secundarios.

**Respecto a las características de las MYPE:**

La totalidad de encuestados fueron los administradores o representantes legales de las MYPE, los cuales informaron que el tiempo que tienen las MYPE en el mercado es más de 07 años; asimismo, la mayoría de las MYPE tienen más de 07 trabajadores y el objetivo principal, es la obtención de ganancias.

#### **Respecto a la formalización de las MYPE:**

La totalidad de las MYPE encuestadas se encuentra en el Régimen Único Simplificado, los cuales informaron que tuvieron regularmente barreras y trabas burocráticas para formalizar su empresa, se registraron en el régimen único simplificado, con planillas de eventuales para sus trabajadores ya que cada uno de ellos son propietarios de su movilidad y solo cuentan con un contrato de locación de vehículo; el género del personal que labora en las MYPE son en su mayoría varones, la mayoría conoce los beneficios de ser una empresa formal ya que facilita el acceso al crédito.

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

##### **MYPES**

Una Micro y Pequeña Empresa “MYPE” es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Cornejo, 2010).

##### **Características de las micro y pequeñas empresas (MYPE) Ley 30056**

Escalante (2014) en su investigación sobre la ley de impulso y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción,

transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**Características:**

**Microempresa.** - Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT's(S/.555 mil)

**Pequeña empresa.** - Ventas anuales superiores a 150 UIT's (S/.555 mil) y hasta el monto máximo de 1700 UIT's (S/.6'290.000).

Características aplicables a las MYME constituidas desde el 03. 07.2013, Ya no se exige un número máximo de trabajadores.

**Exclusiones del régimen:**

- 1.-Conforman un grupo económico que, en conjunto, no reúna las características de una Mype.
- 2.- Tienen vinculación económica con otras empresas o grupos económicos nacionales o extranjeros que no cumplan las características de una Mype.
- 3.- Falsifiquen información o dividan sus unidades empresariales con la finalidad de ingresar en dicho régimen.

**El REMYPE**

Para que una empresa califique como micro o pequeña empresa debe estar inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype)

La inscripción se realiza a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y únicamente se requiere el número RUC del empleador y su clave SOL para tal efecto.

**Remuneración de los trabajadores de la MYPE:**

Los trabajadores comprendidos en el régimen laboral especial de las Mype tienen derecho a percibir por su trabajo, por lo menos, una RMV.

**Beneficios laborales comunes de los micros y las pequeñas empresas:**

- 1.- Descanso vacacional 15 días por cada año de servicios

2.- Descanso físico semanal obligatorio 24 horas

3.- Descanso en feriados Régimen laboral común

**Beneficios exclusivos de la microempresa:**

Seguro de salud. - Los trabajadores tienen derecho a ser asegurados en el Sistema Integral de Salud. El costo del sistema es semicontributivo (Estado- empleador)

Sistema pensionario. - Es opcional la afiliación al Sistema Nacional de Pensiones o Sistema Privado de Pensiones.

**Beneficios exclusivos de las pequeñas empresas:**

Seguro de Essalud.- El empleador deberá aportar el 9% de lo que perciba el trabajador

Pensiones. - Obligatorio afiliarse al Sistema Privado de Pensiones o Sistema Nacional de Pensiones

Gratificaciones legales. - Son equivalentes a medio sueldo

Compensación por tiempo de servicios. - Ascende a medio sueldo al año

Participación en las utilidades. - El pago es conforme a ley

**Protección contra el despido arbitrario:**

Microempresa. - 10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios, con un tope máximo de 90 remuneraciones diarias.

Pequeña empresa. - 20 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios, con un máximo de 120 remuneraciones diarias.

**A modo de resumen:**

**Beneficios sociales:**

**MICROEMPRESA:**

1. Remuneración Mínima Vital
2. Jornada máxima
3. Descanso semanal

4. Trabajo en sobre tiempo
5. Feriados
6. Vacaciones: 15 días. Posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendario.

#### **PEQUEÑA EMPRESA:**

1. Remuneración mínima vital.
2. Jornada máxima.
3. Descanso semanal.
4. Feriados.
5. Vacaciones: 15 días. Posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendario.
6. CTS: 15 remuneraciones diarias por año completo de servicios. Tope máximo de 90 remuneraciones diarias.
7. Dos gratificaciones al año: Fiestas patrias y navidad. Equivalentes a ½ remuneración cada una.
8. SCTR a cargo de empleador.
9. Seguro de vida a cargo del empleador.
10. Derechos colectivos.
11. Derecho a participar de las utilidades.(Herrera, 2011. pp. 69-89).

#### **Marco normativo de las MYPES en el Perú**

##### **Constitución Política del Perú**

En el Artículo 59°, refiere que: “El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades”. (El Peruano, 1993).

Las MYPE sin duda, son un importante motor de crecimiento para la economía del país, conformadas en su mayoría por emprendedores que buscando satisfacer sus necesidades de empleo o de subsistencia que empiezan formando pequeños negocios que poco a poco sacan adelante con ayuda de sus familias, conformándose así empresas familiares que a su vez otorgan empleo amachos peruanos. Sin embargo, como muestran las estadísticas, la mayoría duellas se encuentran en la informalidad.

### **Gestión de calidad**

Schermerhon (2010) señala que el fundamento de la calidad se convierte y forma parte de los objetivos estratégicos organizacionales, de manera de aplica cada uno de ellos en todas sus operaciones, y con ellos busca la satisfacción de la necesidad del cliente.

Pullido (2015) menciona que es cuando se ha alcanzado a satisfacer totalmente al cliente realizando bien el trabajo dese la primera vez y siempre.

Cantú (2011) menciona que la calidad es la suma de todas los que requisitos que debe de tener el producto.

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.

Una primera línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. Witcher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. (Camisón, Cruz & González, 2006.p.50).

## **Principios de la calidad del servicio**

Velazco (2010) menciona los grandes principios de la calidad del servicio las cuales se sintetizan en:

- El último juez de calidad de servicio es el cliente. Cada opinión es fundamental.
- El grado de calidad siempre lo establece el cliente y además siempre desea más calidad.
- La organización para que pueda lograr sus propósitos, generar ingresos y resaltar antes sus rivales tiene que formular propuestas.
- La empresa debe gestionar las perspectivas de sus clientes, disminuyendo las diferencias entre el servicio percibido y el servicio deseado.
- Nada contradice que las propuestas se modifiquen en normas de calidad. Si bien es cierto la calidad de servicio en parte subjetiva no se opone que se puedan conceptualizar normas exactas. Además, un sistema eficiente que brinda servicio no deberá excluir la sonrisa que quien lo recibe.
- Se debe establecer disciplina firme y un permanente esfuerzo para excluir equivocaciones. No existe término medio en servicios. Siempre debe primar la excelencia y ningún error.

## **Características de Gestión de Calidad**

Las principales características de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada cliente y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes.

- Gestiona y controla los procesos, definiendo las actividades o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras...) desarrollados por la organización y su interacción con el resto de los procesos.
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes al ser el elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos.
- Aumenta la relación y control de proveedores con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio.
- Seguimiento y medición de los procesos a través de indicadores diseñados para los procesos. Base para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de cara a la mejora del mismo.
- Integrable con otros sistemas basados en el ciclo de Mejora Continúa como ISO 14001 de gestión ambiental, OHSAS18001...
- Estructurado según el ciclo de Mejora Continua (PDCA). Planificar - Hacer - Verificar - Actuar.
- Permite la certificación y reconocimiento del sistema por parte de una Entidad de Certificación.

### **Importancia de Gestión de la Calidad**

Existen empresas sin Gestión de la Calidad. Éstas no minimizan las diferencias que hay entre las expectativas del cliente acerca del servicio que se le ofrece y su percepción del servicio recibido. Estas organizaciones ignoran que carecer de Gerencia de la Calidad del Servicio les provoca efectos negativos. Entre éstos pueden mencionarse: pérdida de clientes, estancamiento económico del negocio e incremento de los costos de operación, por ese motivo es importante que las empresas y organizaciones cuenten con sistema de Gestión de Calidad por las siguientes razones:

1. Cada día, son más las economías que han dejado de fundamentarse en el sector secundario, es decir, en el manufacturero para convertirse en economías de servicios. En Estados Unidos, por ejemplo, el sector servicios tiene una participación del 75% del producto nacional bruto y genera el 90% de los empleos.
2. Porque es una estrategia que genera beneficios para la empresa, en la mejora del servicio que se presta y en su rentabilidad.
3. Porque, en una economía de mercado, para competir con empresas similares, las estrategias de diferenciación basadas en precio o calidad de conformidad con el producto, no son suficientes. En consecuencia, el servicio es una estrategia clave para diferenciarse de servicios o productos iguales.

### **Tipos de Gestión de Calidad**

**Calidad que se espera:** Es la que se obtiene del producto mismo; son las características que los consumidores esperan conseguir para sentirse satisfechos.

**Calidad que satisface:** Cuando tienen todas las propiedades y características que el usuario tiene la confianza y seguridad que encontrará.

**Calidad sorprendente:** Es la calidad que va más allá de lo esperado por el consumidor. El producto tiene tecnología o innovación con características que el consumidor desconocía y se queda más atraído por lo que se le ofrece.

**Calidad externa:** Su función es garantizar productos que satisfagan al consumidor, para así asegurar la lealtad hacia el producto o servicio que le permita mantenerse competitivo en el mercado.

**Calidad de diseño:** Se debe diseñar un producto que cumpla con todos los requisitos que garanticen la aceptación por parte del consumidor, desde su forma, envase, textura y especificaciones del mismo.

**Calidad de conformidad:** Se refiere a la garantía dada de que el producto cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad.

**Calidad de disponibilidad:** Es cuando los productos siempre están al alcance de los clientes. Debe existir una disponibilidad de acceso de manera fácil y práctica para que no se produzca una escasez, en el momento.

**Calidad de servicio post-venta:** Es la garantía que el cliente tiene de que su producto será respaldado, en caso de avería u otros inconvenientes.

**Calidad objetiva:** Es una calidad relacionada a la producción del mismo. Es lo que se palpa pero que a simple vista no se ve. (Comisión, Cruz y Gonzales 2006).

### **Herramientas y Técnicas de Gestión de Calidad**

Estas Herramientas y Técnicas de la Calidad, son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas (líderes o no) a medir la calidad de sus servicios y a planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de sus productividad y servicio al Cliente.

Se dice que sólo existen siete “Herramientas Básicas” que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la Calidad y utilizadas como soporte para el análisis, pero creo que deben ser más porque cada área merece un análisis más preciso de cómo mejorar su rendimiento.

Valorar y considerar la filosofía del servicio, el análisis de decisiones, la calidad en el servicio y el marketing estratégico, como herramientas clave es fundamental para empezar a descubrir todo el campo que le sigue, bajo el compromiso de incrementar la calidad de los servicios, de ahí que el objetivo de este artículo es el de adquirir y poner en práctica las herramientas de calidad, acordes al tipo de trabajo a realizar, con la ayuda de las técnicas adecuadas para cada área en específico, dentro de cualquier empresa en este tiempo.

**AMFE:** El AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos) es una herramienta que permite identificar las variables significativas de un proceso o producto para poder establecer las acciones correctoras necesarias, con lo que se previenen los posibles fallos y se evita que lleguen al cliente productos defectuosos. Por tanto, la metodología AMFE está orientada a maximizar la satisfacción del cliente gracias a la eliminación -o minimización- de posibles problemas.

**Balanced Scorecard:** Desarrollada por los profesores Kaplan y Norton en 1992, el Balanced Scorecard – BSC (Cuadro de Mando Integral) se caracteriza por medir los factores financieros y no financieros del estado de resultados de la empresa. Otra característica es que permite que exista comunicación entre los gerentes y los empleados de la empresa y ayuda a entender cómo y en qué medida estos últimos impactan en los resultados del negocio.

**Benchmarking:** Benchmarking es un proceso continuo que consiste en comparar y medir los procesos internos de una organización con los de otra con mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas de un negocio y, por ende, su competitividad.

**Brainstorming:** El Brainstorming o Tormenta de Ideas es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas a cuestiones planteadas, aprovechando la capacidad creativa de las personas. Las ideas que surgen en estas reuniones deben ser estructuradas y analizadas a posteriori utilizando otras herramientas de mejora.

**Círculos de calidad:** Un Círculo de Calidad es un grupo reducido de personas que se reúnen voluntaria y periódicamente para detectar los errores que se producen en la empresa, analizarlos y buscar las soluciones apropiadas a los problemas que surgen en su área de trabajo.

**Diagrama de flujo:** Los Diagramas de Flujo son muy eficaces para describir gráficamente tanto el funcionamiento como la estructura de los procesos y/o sistemas de una organización, sus fases y relaciones entre sus componentes, ofreciendo una visión global de todos ellos.

**Diagrama de Ishikawa:** También conocido como Diagrama Causa-Efecto, el Diagrama de Ishikawa es una herramienta que ilustra gráficamente las relaciones entre un efecto (resultado) y sus causas (factores), ayudando a identificar, clasificar y evidenciar posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.

**Diagrama de Pareto:** El Diagrama de Pareto es un sencillo y gráfico método de análisis que permite distinguir entre las causas de un problema las que son más importantes de las más triviales. De esta forma los esfuerzos pueden concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto una vez que se hayan resuelto, además de dar una visión rápida de la importancia relativa de los problemas.

**Histogramas:** Los Histogramas son conocidos también como Diagramas de Distribución de Frecuencias. Consisten en representaciones gráficas de una distribución de frecuencias de una variable continua por medio de barras verticales, cada una de las cuales refleja un intervalo.

**QFD:** (Quality Function Deployment – Despliegue Funcional de la Calidad) es una metodología que permite identificar y trasladar la información obtenida del cliente y convertirla en requisito del producto. Las expectativas del cliente serán las que marquen todo el proceso creativo: se debe de traducir la “voz del cliente” al lenguaje técnico.

**Seis sigmas:** Seis Sigma nació a mediados de los años 80 en EE.UU. como una iniciativa de la firma Motorola para hacer frente a la competencia de la industria japonesa.

Se trata de una metodología que permite una reducción drástica de los defectos en el producto a través del seguimiento diario de todas las actividades de la empresa, que permite minimizar sus desperdicios e incrementar la satisfacción de los clientes. Básicamente consiste en un proceso de hacerse preguntas cuyas respuestas, tangibles y cuantificables, producirán al final unos resultados rentables. (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

### **Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015**

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Ahora es necesario comenzar con los trabajos de transición, que no es una tarea fácil.

La nueva ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.

La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.

Es muy importante no dejar todo el trabajo para el final del citado periodo, pues puedes poner en riesgo el certificado de calidad de tu organización.

### **La Tribología Juran:**

Juran afirma, es un esfuerzo de síntesis, que cualquier actividad de gestión consiste en tres procesos interrelacionados: Planificación, control y mejora. Así planificando a la gestión financiera, tendríamos que la elaboración de presupuestos correspondería, a la planificación, el control de ingresos gastos constituiría la segunda actividad, y la mejora estaría formada por los programas de reducción de costos, mejoras en la gestión de tesorería etc.

Es tres actividades aplicadas a la gestión de calidad constituyen la denominada tribología de Juran: Planificar la calidad, controlar la calidad y mejorarla.(Grima & Tort-Martorell 1995, p.11)

### **Los 14 puntos de Deming:**

Deming resume sus recomendaciones en 14 puntos, que enunciamos aquí en forma muy resumida y parcialmente agrupados. Estos 14 puntos, así como lo que él considera las cinco enfermedades mortales de las empresas occidentales, se encuentran desarrollados en su libro “calidad, productividad y competitividad”.

1. Crear conciencia en los propósitos
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.
4. Establecer Liderazgo.
5. Eliminar slogans vacíos.
6. Eliminar cuotas numéricas.
7. Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
8. Desechar rumores.
9. Romper las barreras entre departamentos.
10. Tomar acciones para lograr la transformación
11. Mejorar siempre y constantemente el proceso de producción y servicio.
12. Desistir de la dependencia en la inspección en masa.
13. Remover barreras para apreciar la mano de obra.
14. Reeducar vigorosamente.(Carro & Gonzales 2010, p.14).

## **Modelos de Gestión de Calidad**

Existen diversos modelos, que previa adaptación pueden utilizarse en el ámbito educativo. Los modelos de gestión de calidad total más difundidos son el modelo:

- Deming creado en 1951,
- El modelo Malcolm Baldrige en 1987
- El Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM. en 1992.

En el Ciclo de Deming es aplicar la lógica y realizar las cosas de manera ordenada y correcta. Su uso no se limita exclusivamente a la implementación de la mejora continua, si no que se pueden utilizar lógicamente, en una gran variedad de situaciones y actividades

El ciclo Deming se utiliza actualmente en una versión más completa, la versión actual del ciclo PDCA (Plan, do, check, act):

Planifica: Identificar la oportunidad de mejora

Realizar: Llevar a cabo la acción correcta y aprobada

Comprobar: Diagnosticar a partir de los resultados

Actuar: Confirmar y normalizar la acción de mejora, Emprender una nueva mejora.

(Grifil y Canela 2002).

## **Teoría de Gestión**

El sistema administrativo en la perspectiva de la teoría general de sistemas se caracteriza por su capacidad de auto organización, interacción y realimentación según cambios en la estructura social externa. El proceso de evaluación de resultados se orienta por un criterio de flexibilidad y adaptación en el sistema de políticas y planeación, de estándares e indicadores de costos y beneficios, de impacto social, de acuerdo con los cambios en el ambiente. (Kast y Rosenzweig) afirman acerca del sistema administrativo: "El sistema de gestión abarca toda la optimización mediante la

dirección tecnológica, organización de la gente y otros recursos, y la relación de la organización con su medio"

La intuición puede originar error, pero un proceso de acción con riesgo de error y control de resultados lleva a producir racionalmente, lo cual es prioritario para el proceso de gestión de las organizaciones. Ese mismo criterio es válido en el proceso de aprendizaje, como señalaba Francis Bacon: "la verdad surge más fácilmente del error que de la confusión". Las primeras contribuciones teóricas de gestión se desarrollaron a través del método empírico, experimental racionalista. Este método se refiere a la investigación orientada al estudio descriptivo del comportamiento de una organización particular para luego inferir conclusiones para un conjunto amplio de ellas, de acuerdo con una explicación lineal, limitada pero válida. Un primer antecedente de este método nos remite a la Edad Media con el trabajo del filósofo inglés Roger Bacon (1214-1294), quien promovió el desarrollo del conocimiento como un producto de la experimentación y el juicio. Más adelante Francis Bacon (1561-1626) y David Hume (1711-1776) se refirieron a la necesidad de la experimentación, la observación y el juicio. En el siglo XVII el iniciador del racionalismo, el francés René Descartes, destacó cuatro pasos de su método de investigación:

No admitir jamás nada por verdadero que no conociera que evidentemente era tal; es decir, evitar minuciosamente la pre citación y la prevención, y no abarcar en mis juicios nada más que lo que se presentara tan clara y distintamente a mi espíritu que no tuviera ocasión de ponerlo en duda.

Dividir cada una de las dificultades que examinara en tantas partes como fuera posible y necesario para mejor resolverlas.

Conducir por orden mis pensamientos, comenzando por los objetos más simples y más fáciles de conocer para subir poco a poco, como por grados, hasta el

conocimiento de los más compuestos, y aun suponiendo orden entre aquellos que no se preceden naturalmente unos a otros.

Hacer en todo enumeraciones tan completas y revisiones tan generales que tuviese la seguridad de no omitir nada.

Taylor y Fayol aplicaron el método cartesiano o experimental racionalista en su investigación. La gestión científica en la teoría de Taylor se basa en la racionalidad cartesiana del conocimiento científico, la idea de sistematización del conocimiento de la administración, de cooperación y cohesión (elementos esenciales en el concepto de organizaciones); su finalidad es producir ir con rendimiento máximo mediante la formación de cada hombre hasta alcanzar su mayor eficiencia, mediante el mejoramiento continuo.

### **Gestión Empresarial**

El concepto de gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo. (Campiña Domínguez y Fernández Hernández, 2010), Conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio.

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, (Fernández, 2005), ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en

el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

### **Formalización de las MYPES**

Los intentos por formalizar las empresas en el país no han dado los resultados que se esperaban. Tal es el caso de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (más conocida como Ley Mype).

La razón probablemente esté en que los incentivos que le otorga a las Mypes no son vistos como tales por los mismos micro y pequeños empresarios, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: no pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales (o muy pocos).

La Ley Mype creó un régimen laboral especial para este tipo de empresas que se orienta básicamente a disminuir de manera sustancial el costo del empleo formal para los empleadores Mype. Una nueva iniciativa, impulsada por el Gobierno (Produce) y su partido (Gana Perú) en el Congreso agrega incentivos de tipo tributario.

Otro tema que impide la formalización es que, más allá de las probablemente justas razones para establecer un salario mínimo digno, el hecho es que el mercado establece para el gran sector informal un salario menor a ese mínimo (lo cual está explicado 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 Mype, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas.

Hay otros factores que también parecen estar detrás de la informalidad y que tienen relación con la evasión tributaria. ¿Todo lo que el sector formal le vende en insumos o bienes al sector informal es declarado, es decir, es formal?

La tarea de formalizar a los microempresarios es muy compleja, claro está, pero quizás pase por crear un sistema de estímulos o beneficios reales para ellos (por ejemplo,

capacitación gratuita y acceso a otros servicios que se orienten a aumentar su productividad y ventas en el mercado), combinado con mayores riesgos para aquellos proveedores de las Mype que las usan para evadir impuestos. (Hidalgo, 2012).

## **LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (Promulgada el 3 de Julio del 2003).**

### **DISPOSICIONES GENERALES Art. 1° Objeto de la Ley**

la presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

### **Art 2° Definición de Micro y Pequeña Empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Tipos de Organización Empresarial**

Atendiendo a las formas que pueden tener una organización empresarial o negocio, podemos clasificarla en dos grupos:

- Persona Natural con Negocio.
- Persona jurídica

### **Persona Natural con Negocio**

#### **Característica:**

- Formada por una persona natural que realiza actividades comerciales, industriales o de servicios a título personal.
- El negocio se identifica con el nombre del propietario. Puede tener un nombre comercial. Ejemplo: "Panadería NINO" de Pedro Pazos.
- No requiere de Minuta ni Escritura Pública, sólo debe obtener el número RUC, ante la SUNAT.
- La responsabilidad del negocio frente a terceros es ilimitada.
- El propietario responde frente a terceros no sólo con el capital invertido en el negocio sino también con todo su patrimonio personal.

### **Persona jurídica**

#### **Característica:**

- Es una organización que puede ser creada por una persona natural, varias personas naturales o varias personas jurídicas ya existentes.
- La persona jurídica, a diferencia de la persona natural, tiene existencia legal pero no tiene existencia física y debe ser representada por una o más personas naturales.
- No depende de la vida de los que la integran.
- La empresa es la que responde por las deudas y no los socios.

#### **Beneficios que Brinda la Formalización:**

- No tener ninguna limitación para realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- En el caso de la persona jurídica, sólo responde frente a obligaciones con terceros por el valor del capital aportado.
- Mayor facilidad para acceder al sistema financiero
- Participar en compras estatales.

Asociarse o conformar consorcios empresariales.

### **Importancia de la formalización**

Además de una buena idea y un plan de negocio que la respalde, es importante que tu negocio se encuentre formalizado para que de esta manera pueda operar en el mercado peruano sin ninguna vulneración a las normas internas.

Las cifras nos dicen que en el Perú se generan aproximadamente 206,000 negocios al año y de acuerdo al último informe de demografía empresarial elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) existen 2'303,662 empresas peruanas registradas activas, siendo las actividades económicas más destacadas dentro de este número: Industrias manufactureras, Comercio al por mayor, Comercio al por menor y Servicios prestados a empresas.

### **¿Por qué Formalizar mi Empresa?**

La formalización empresarial, le permite operar legalmente durante el desarrollo de sus operaciones comerciales, brindando determinados beneficios, en especial a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), quienes hoy en día pueden acceder a un Régimen MYPE Tributario, acceso a programas de contratación especial en los cuales se les da mayor prioridad a las MYPE, entre otros. (El Peruano 17 de Mayo del 2017.Fomentan productividad empresarial)

### **Tipos de formalización**

Uno puedo formalizar su empresa como persona natural o jurídica:

- Persona Natural. Deberá asumir con sus bienes las deudas que pueda contraer su empresa.
- Persona Jurídica. Cada uno de los socios, como mínimo dos tiene protegido su patrimonio y responde ante las obligaciones de la empresa con lo que apporto para su constitución, sean bienes o efectivo.

## **Ventajas de formalizar una empresa**

- Mayores posibilidades de posicionarte en el mercado.
- Puedes asociarte con otras personas o con otras empresas para lograr mayor competitividad.
- Mayor credibilidad y confianza por parte de los clientes.
- Mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados y expandir hacia plazas internacionales por medio de la exportación.
- Puedes acceder a préstamos y créditos de diferentes instituciones financieras, tanto estatales como privadas. Puedes comprar con factura y acceder al crédito fiscal.
- Podrás participar en licitaciones públicas y hacer del Estado tu gran cliente.
- Contribuirás con el Perú, ya que impulsarás el desarrollo social y económico con el pago de impuestos. (Ministerio de la Producción – Perú)

## **Transporte público:**

Transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte, y las distintas unidades están disponibles para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, taxis, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos, y ferris.<sup>1</sup> En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad. Algunos, como los taxis compartidos, organizan su horario según la demanda. Otros servicios no se inician hasta que no se complete el vehículo. En algunas zonas de baja demanda existen servicios de transporte público de puerta a puerta, aunque lo normal es que el

usuario no escoja ni la velocidad ni la ruta.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se mantienen mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales. Existen en algunas ciudades servicios completamente subvencionados, cuyo costo para el viajero es gratuito.

Por razones históricas y económicas, existen diferencias entre el transporte público de unos países y otros. Mientras que las ciudades de zonas como Europa tienen numerosos y frecuentes servicios que sirven a ciudades antiguas y densas, otras zonas como América tienen redes de transporte mucho menos complejas.

### **Características:**

Dentro de los elementos que tiene un sistema de transporte, en los sistemas de transporte público, la demanda está dada por las personas (pasajeros) y la oferta está dada por los vehículos, la infraestructura, los servicios y los operadores (conductores). En cambio, en muchos sistemas de transporte privado, la persona en un vehículo son parte de la demanda y las vías son la oferta.

El transporte público de pasajeros se evalúa de distinto modo por parte de los usuarios, los empresarios o trabajadores; el recorrido de una línea de transporte de cargas puede ser indiferente para los habitantes de las ciudades que están en el inicio y el final del viaje y clave para los habitantes de zonas rurales o pequeñas localidades que se ven afectados por su paso. Esto quiere decir que la comprensión del tránsito será más rica y pertinente cuando apele a una variedad de perspectivas.

### **Clasificación de transporte público:**

#### **Transporte Terrestre:**

-Transporte por carretera: Autobús – Autobús escolar – Autobús íter-urbano – Autobús

de tránsito rápido –Trolebús – Taxi

-Transporte por ferrocarril

-Tranvía – Tren ligero – Metro – Tren – Tren de alta velocidad.

### **Transporte Marítimo y Fluvial:**

Transbordador (ferry) – Catamarán – Lancha Colectiva –Góndola.

### **Transporte Aéreo:**

-Teleférico – Telecabinas.

### **Transporte público urbano:**

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los atascos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la contaminación (menor cantidad de contaminantes por pasajero transportado).

### **Autobús:**

Los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un cambio o aproximado de pasajeros en el área a ser tomada. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.

Sin embargo, dada su baja capacidad de pasajeros, no son eficientes en rutas de mayor

uso. Los autobuses, en rutas altamente usadas, producen mucha contaminación, debido al mayor número de autobuses que son necesarios para el transporte eficiente de pasajeros en esa ruta. En este caso, es mejor el metro.

### **Mototaxis, transporte alternativo en grandes ciudades:**

Las mototaxis son un nuevo transporte público y una solución para hacer frente a los grandes atascos que padecen las ciudades de mayor tamaño. El hecho de que las motocicletas sean un vehículo ligero, rápido y fácil de aparcar, favorece que el usuario pueda recorrer el trayecto en menor tiempo. Además, en algunas ciudades como Madrid, se les permite aparcar en las aceras o disponen de aparcamientos especiales. También muchas calles cuentan con lagunas para motos en los semáforos, de manera que se colocan delante de los coches y pueden salir las primeras cuando el semáforo cambia a verde. Otras ventajas frente al taxi tradicional son la menor emisión de gases contaminantes y la posibilidad de conocer la duración y el importe de la carrera con antelación, aunque carecen de maletero y todavía hay pocos vehículos y compañías dedicados a este fin.

Alternativa rápida y económica: Desplazarse a otro lugar de la ciudad a través de un servicio público en moto no es una utopía, sino una realidad puesta en marcha ya en muchas ciudades del país.

Las mototaxis son una alternativa real al popular taxi, con tarifas más económicas. Aunque es cierto que se viaja con incomodidad a comparación de los vehículos de cuatro fuertes.

Es un servicio de transporte que descongestiona el tráfico, es más rápido y menos contaminante que los tradicionales y, además, con las mismas prestaciones que un taxi tradicional

Los vehículos están a disposición de los clientes en todo

También puede reservarse este servicio para varias horas e, incluso, sirven de "guía turístico" para los visitantes de la ciudad en cuestión. (Domestica tú Economía 2016 marzo 10).

### **Ventajas y desventajas de las mototaxis:**

Según Ignacio (2012), Como todo medio de transporte, una mototaxi tiene sus ventajas e inconvenientes, que es preciso valorar antes de contratar un servicio.

#### **Ventajas:**

- Permite llegar con más rapidez al destino, además de sortear atascos y otros problemas de tráfico de las grandes ciudades.
- Las tarifas son más económicas. Esto es muy útil para determinadas carreras dentro de la ciudad, donde es esencial la agilidad de este servicio.
- Su disponibilidad: hay vehículos a disposición de los clientes durante todo el día.
- La sencillez de su reserva: el cliente solo debe esperar un mínimo de tiempo para poder utilizar su servicio.
- Ofrece un servicio durante todo el día; su reserva se puede formalizar a cualquier hora.

#### **Desventajas:**

- Su oferta todavía es muy débil y tan solo en determinadas ciudades se puede encontrar este servicio.
- Solo está indicado para dos ocupantes; para más pasajeros habría que optar por otros medios de transporte.
- La dificultad para contactar con estas empresas, debido al desconocimiento sobre esta alternativa de transporte entre la mayoría de pasajeros.
- La incomodidad para viajar en estos vehículos de tres ruedas (necesidad de utilizar accesorios, mayor inestabilidad que en un coche).

### **Marco Conceptual**

## **Gestión de Calidad de las MYPES:**

### **Gestión:**

Es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

### **Calidad:**

Es el Atributos de un producto y/o servicio para lograr satisfacer ampliamente los requerimientos y necesidades de los clientes.

### **Calidad en una Empresa:**

Es el estilo que cada uno de los empleados desarrolla para realizar sus actividades día a día, con el objeto de satisfacer a los clientes y cumplir con las metas establecidas de la empresa.

### **Sistema de Gestión de Calidad:**

Es el modelo que la empresa organiza, dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad.

### **Políticas de Calidad:**

Son los procedimientos que empresa emplea para conseguir ciertos estándares de calidad y lograr el mejoramiento de sus actividades. Muestra los lineamientos que todo trabajador debe seguir

### **Objetivo de Calidad:**

Indicadores que se desprenden de la política de calidad y que permiten demostrar que la empresa trabaja para mejorar sus actividades y satisfacer a sus clientes. Son medibles y cuantificables.

## **Principios de Calidad**

Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001 si no sigue los principios de gestión de la calidad:

### **Enfoque al cliente:**

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

### **Liderazgo:**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

### **Participación del Personal:**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

### **Enfoque basado en los procesos:**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

### **Enfoque de Sistema para Gestión:**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.

### **Mejora Continua:**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un

objetivo permanente de ésta”.

### **Enfoques basados en hechos para la Toma de Decisiones:**

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

### **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

Una Micro y Pequeña Empresa “MYPE” es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Cornejo, 2010).

### **Tipos de Mypes**

Las MYPE, como sector, muestran una gran complejidad. Una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación.

### **Impuesto sobre la Renta (IR)**

En el Perú hay un único impuesto sobre la renta, que está dividido por cédulas o categorías según la fuente o el origen de la renta. Las personas naturales tributan, en principio, por rentas de capital (1ra. y 2da. categoría) y por rentas de trabajo (4ta. y 5ta. categoría). Excepcionalmente.

### **Régimen General (RG)**

Bajo este régimen el contribuyente debe pagar el 30% de su renta neta<sup>28</sup>. Si bien el IR es de periodicidad anual, debe cumplir con efectuar mensualmente los pagos a

cuenta según el sistema que le corresponda y presentar un balance al final del ejercicio.

### **Régimen Especial (RER)**

Pueden acogerse a este régimen tanto personas naturales como personas jurídicas domiciliadas que obtengan rentas de 3ra. Categoría; esto es, que se dediquen a actividades de servicios, comercio y/o industria, que no estén expresamente excluidas y siempre que cumplan con las exigencias previstas en la norma.

### **Régimen Único Simplificado (RUS)**

Mientras que los dos regímenes anteriores están previstos dentro de la Ley del Impuesto sobre la Renta, el RUS tiene una ley de creación propia, que responde justamente al interés del Estado por facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los pequeños contribuyentes.

### **Concepto de Formalización**

La formalización representa el uso de normas en una organización.

La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo (Hage y Aikes).

En resumen, la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas.

### **Transporte público**

El transporte público, como parte del conjunto de la movilidad urbana, queda por tanto definido como un sistema de medios (infraestructuras y vehículos) para llevar personas de un lugar a otro de la ciudad. Este sistema está caracterizado, según los criterios presentados por **ILLICH** y empleados en este trabajo, por la motorización (transporte) y por la colectividad (público).

### **Mototaxis**

El diccionario de la Real Academia Española define el término **mototaxi** como un peruanismo que significa “motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos a cambio de dinero de la misma forma que un taxi. Sin embargo, este término ha sido acuñado ya en más de 25 países, de diferentes lenguas, para significar el vehículo motocicleta (vehículo automóvil de 2 ruedas en línea), motocarro (vehículo de 3 ruedas, carrozado, con componentes mecánicos de motocicleta) o mototrailer (motocicleta adaptada con carroza trasera) destinado a la prestación del servicio de transporte público individual de pasajeros.

### **III. HIPOTESIS**

La gestión de calidad tiene relación directa y significativa con la Formalización en las MYPES del sector de servicio-rubro transporte de pasajeros en mototaxis, del distrito de Huaral, Lima 2018.

#### **a) Variable Dependiente**

Gestión de Calidad

#### **b) Variable Independiente**

Formalización

La variable dependiente es la consecuencia del problema

La variable Independiente es la causa del problema

La formulación de una hipótesis es la manera o los requisitos que deberán cumplirse para proceder a redactarla y entonces tener el enunciado conocido como hipótesis; lo cual es diferente al concepto de hipótesis. Es decir, hablaremos de la hipótesis como un enunciado y posteriormente como un concepto en base a las preguntas cómo se formula y para qué sirve. (Pájaro, 2002).

## IV.METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la Investigación:

En este estudio de investigación, se aplicó un diseño no experimental - transversal- descriptivo.

**No experimental**, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones.

**Transversal**, porque la investigación se realizará en un tiempo determinado.

**Descriptivo**, porque consistirá en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos. (Hernández, 2014 p.152).

- **Tipo de la investigación fue cuantitativo:** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

El método cuantitativo consiste en definir un problema, desarrollar un modelo, adquirir datos de entrada, desarrollar una solución, analizar los resultados e implementar los resultados.(Hanna, 2006 p.3).

- **El Nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional:** ya que en todo momento se pretenderá comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación, se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento” (Sabino 2000 p.47).

#### **4.2. Universo/Población y Muestra:**

La población se constituyó por todas las MYPES del sector servicio - rubro transporte de pasajeros en mototaxis, del Distrito de Huaral, 2018,

##### **Muestra:**

La muestra se dirigió a las micro y pequeñas empresas rubro Transporte de pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018, que estén disponibles al momento de hacer el estudio.

El criterio de selección se dio en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro, las cuales fueron 15MYPES, que representa el 100% de la población total del Transporte de Mototaxis.

La muestra es un grupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014 p.130).

N= 15 Mypes

Donde:

M  $\longrightarrow$  O

M= Muestra conformada por las MYPES a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Formalización.

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables.

Tabla N° 1

#### a.- Características del Representante Legal de la Empresa

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional Indicadores	Escala de Medición
<b>Representantes legales de las micro y pequeñas empresas</b>	<p>Es, o son las personas que actúa en nombre de esa empresa para realizar diversos trámites. Puede asumir compromisos y tomar decisiones que serán atribuidas a la empresa como persona jurídica.</p>	Edad del encuestado	Ordinal: Numérico
		Estado Civil	Nominal: a) Soltero b) Casado c) Conviviente
		Genero del encuestado	Nominal: a) Masculino b) Femenino
		Grado de Instrucción	Nominal: a) Primaria b) Secundaria c) Superior no Universitaria d) Superior Universitaria
		Cargo que desempeña en la Empresa	Nominal: a) Dueño b) Administrador c) Representante Legal
		Tiempo de permanencia en el cargo de la MYPE	Ordinal: Numérico

Tabla N° 2

**b.- Características del Micro y Pequeñas Empresas**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operativa Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Micro y Pequeñas empresas</b>	Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades	Qué tipo de empresa	Nominal: Unipersonal Jurídica
		Tiempo de permanencia de la empresa en la actividad	Ordinal: Numérico
		Su empresa cuenta con local	Nominal: a) Si b) No
		Tipos de trabajadores que trabajan en la Empresa	Nominal: a) Permanente b) Eventual
		Cuántos años tiene la Empresa de permanencia en la actividad	Nominal: a) Menos de 1 año b) De 1 a 5 c) De 6 a 10 d) Más de 10
		Cuál es la finalidad por la que se creó la empresa	Nominal: a) Dar empleo a los familiares b) Generar dinero
		Número de trabajadores de la empresa	Numérico: a) De 1 a 5 b) De 6 a mas
		Sus trabajadores actualmente se encuentran en el Régimen Mype	Nominal: Si No

Tabla N° 3

C.- Características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional de	Indicadores	Escala de
<b>Gestión de Calidad</b>	Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.(Juran:1950)	<b>Planificación de la Calidad</b>	Es parte de la Gestión de Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y a los recursos para el cumplimiento de metas.	Metas	Likert
				Objetivos	
				Políticas	
				Programas/Proyectos	
		<b>Control de Calidad</b>	Es el proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección o gobierno corporativo.	Evaluar	
				Verificar	
				Comparar	
				Tiempo	
		<b>Mejora de Calidad</b>	Es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible	Desempeño	
				Motivación	
Liderazgo					
Cumplimiento					

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional de Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Formalización</b>	Formalización es la Técnica organizacional de prescribir como, cuando, con qué elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizar las tareas. (Sosa 2013)	<b>Formalización Tributaria</b>	La <b>formalización</b> es el proceso que llevan a cabo las <b>empresas</b> para incorporarse a la economía formal, Sabemos que el sistema tributario nacional viene a ser el conjunto de tributos de un país. Uno de los elementos más importantes de este sistema viene a ser el Impuesto a la Renta	Inscripción en el RUC Emitir y entregar comprobante de pagos Régimen Tributario. Rus Especial General	Likert
		<b>Formalización Jurídica</b>	La <b>formalización</b> es el proceso que llevan a cabo las <b>empresas</b> para incorporarse a la economía formal, Persona <b>jurídica</b> (o persona moral) es un individuo con derechos y obligaciones que existe, pero no como persona, sino como institución que es creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin fines de lucro.	Contratos Leyes Asesorías	
		<b>Formalización Laboral</b>	La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal, formalización (laboral o empresarial) la transición de un trabajador o de una empresa de la economía informal a la formal. Las políticas que pretenden conseguir o acelerar esta transición se denominan "políticas de formalización".	Económicos Social Temporal	

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado de 20 preguntas.

- 04 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas.
- 04 preguntas con respecto a las características de la Mype.
- 06 preguntas de la Formalización de la Mype
- 06 preguntas con respecto a la Gestión de Calidad de las Mype.

Todos los datos cuantitativos se basan en juicio cualitativos, y cualquier dato cualitativo puede describirse y manipularse matemáticamente, la información cualitativa puede convertirse, además en cuantitativa, y al hacerlo mejoramos el análisis de la información.

(Bernal y Páramo 2017 p.5)

#### **4.5. Plan de Análisis**

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes, se utilizaron los programas Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS 22.

El software estadístico SPSS, es una herramienta muy poderosa que facilita los cálculos estadísticos. Por otro lado, las técnicas analíticas del SPSS 22, nos ayudaron a realizar un análisis más acertado, con el fin de tomar las decisiones más adecuadas para hacer crecer nuestra empresa u organización. (Quezada, 2016)

#### 4.6. Matriz de Consistencia

**Tabla N° 4**  
**Título de la Tesis.**

Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector Servicio – rubro Transporte de Pasajeros en mototaxis, en el Distrito de Huaral, Lima 2018.

Problema	Objetivo	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p><b>Problema central:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la Formalización en las Mypes del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis en el Distrito de Huaral, Lima 2018?</p>	<p><b>a) Objetivo General</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad y la Formalización en las Mypes del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis en el Distrito de Huaral, Lima 2018.</p> <p><b>b) Objetivos Específicos:</b> -Determinar las características del representante legal de las Mypes del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis en el Distrito de Huaral, Lima 2018 -Determinar las características de las Mypes del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis en el Distrito de Huaral, Lima 2018 -Determinar las principales características de la gestión de calidad y Formalización en las Mypes del Sector Servicios – Rubro Transporte pasajeros en Mototaxis en el Distrito de Huaral, Lima 2018.</p>	<p>Gestión de Calidad y formalización</p>	<p>Población: La población está constituida por todas las MYPE del ámbito de estudio</p> <p>Muestra:  La muestra está conformada por 15 MYPE, la misma que representa el 100% de la población en estudio.</p>	<p><b>Método</b> -Tipo: Cuantitativo. -Nivel: Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> En este diseño de investigación realizaremos un trabajo de investigación, se utilizará el diseño no experimental - transversal-descriptivo. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones Transversal, porque la investigación se realizó en un tiempo determinado. Descriptivo, porque consistirá en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Cuestionario</p> <p>Estructurado de 20 preguntas</p>

#### **4.7. Principios Éticos**

##### **Protección a las personas representantes de las Mypes:**

El presente trabajo de investigación se elaboró respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en la mejora y mayores conocimientos con el avance de las nuevas tecnologías.

##### **Beneficencia y no maleficencia hacia las personas representantes de las Mypes:**

Declaro que mi investigación se basó en datos reales. En ningún momento el individuo será presionado o coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadidos por la promesa de una recompensa

##### **Justicia:**

La información presentada en esta Tesis se elaboró bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada, a la vez no divulgaremos la información confidencial de los Representantes de las MYPES a investigar.

##### **Integridad Científica:**

La información presentada en esta tesis, se elaboró con absoluta confiabilidad e integridad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la calidad de la investigación, para obtener buenos resultados.

##### **Consentimiento informado y expreso:**

Se realizó las coordinaciones previas con las personas seleccionadas para la investigación, las cuales serán informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y posibles riesgos otorgándonos su consentimiento voluntariamente y sin presión alguna

## V.RESULTADOS

### 5.1. Resultados

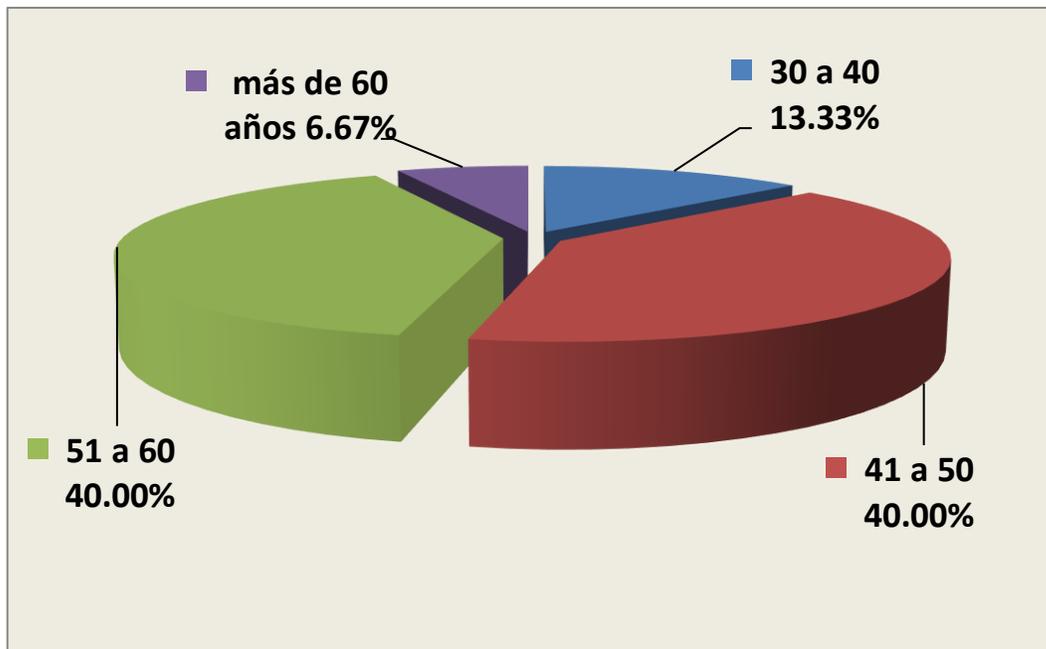
#### a) Datos del Representante de las MYPE

#### Datos Generales de los Encuestados

**Tabla N° 5**  
*Edad del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
30 a 40	2	13.3	13.3	13.3
41 a 50	6	40.0	40.0	53.3
51 a 60	6	40.0	40.0	93.3
más de 60 años	1	6.6	6.6	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionarios Aplicados



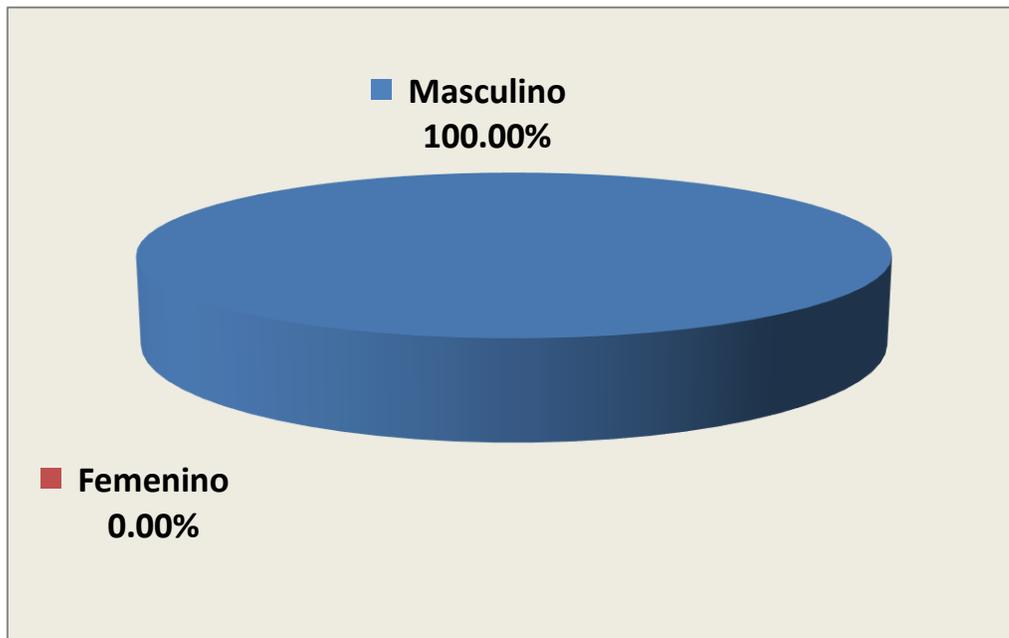
**Figura N° 1**  
**Edad del Encuestado**

**Interpretación:** Del total de encuestados, se observa que el 13.33% tienen edades que fluctúan entre 30 a 40 años, seguido de encuestados cuyas edades están entre los 41 a 50 años, tienen un 40% del total de encuestados, el 40% tienen edades entre 51 a 60 años, un 6.66% oscila entre la edad de más de 60 años, entonces podemos decir que la mayor cantidad porcentual de encuestados se encuentran en las edades de 41 a 50 y 51 a 60 con 80% del total encuestados, siendo estos el grupo de los adultos jóvenes.

**Tabla N° 6**  
*Género del Encuestado*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>Masculino</b>	15	100.0	100.0	100.0
<b>Femenino</b>	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



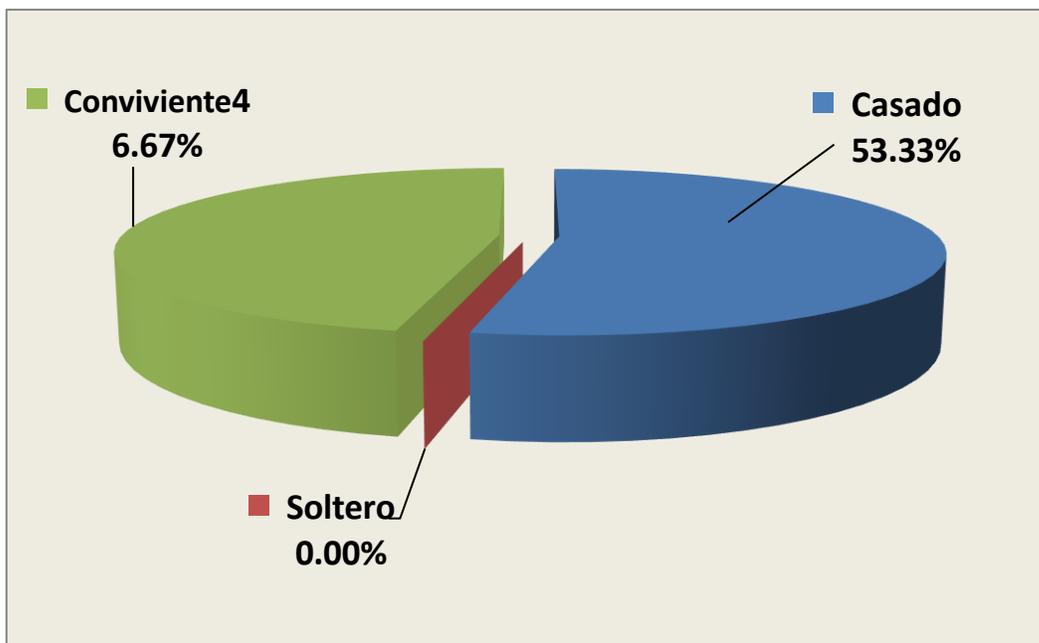
**Figura N° 2**  
**Genero del Encuestado**

**Interpretación:** Con respecto al género del encuestados vemos que el 100% pertenecen al género masculino. A pesar de que en los últimos tiempos la igualdad entre hombres y mujeres es considerablemente alto, pues aún el mercado en este rubro está dominado por los hombres.

**Tabla N° 7**  
*Estado civil del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Casado	8	53.3	53.3	53.3
Soltero	0	0.0	0.0	53.3
Conviviente	7	46.6	46.6	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionarios Aplicados



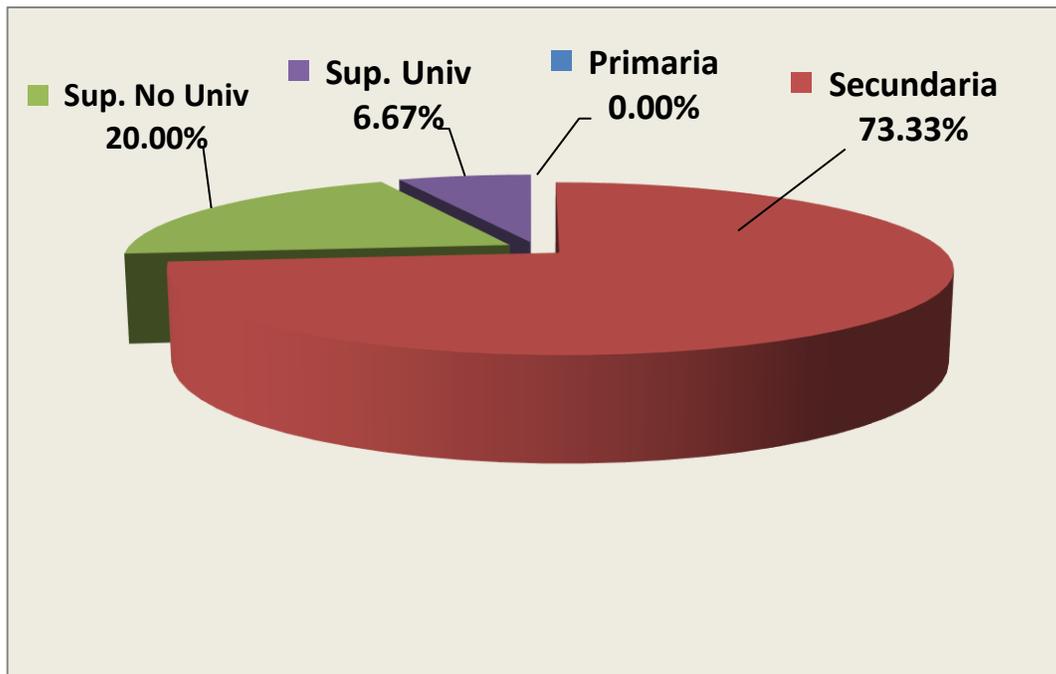
**Figura N° 3**  
**Estado Civil del Encuestado**

**Interpretación:** Con respecto al estado civil del encuestado tenemos que el 53.3% son convivientes y el 46.67% son casados. Apreciamos que en este grupo de encuestados no contamos con personas solteras.

**Tabla N° 8**  
**Grado de Instrucción del encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Primaria	0	0.0	0.0	0.0
Secundaria	11	73.3	73.3	73.3
Sup. No Univ.	3	20.0	20.0	93.3
Sup. Univ.	1	6.6	6.6	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

**Fuente: Cuestionarios Aplicados**



**Figura N° 4**  
**Grado de Instrucción del Encuestado**

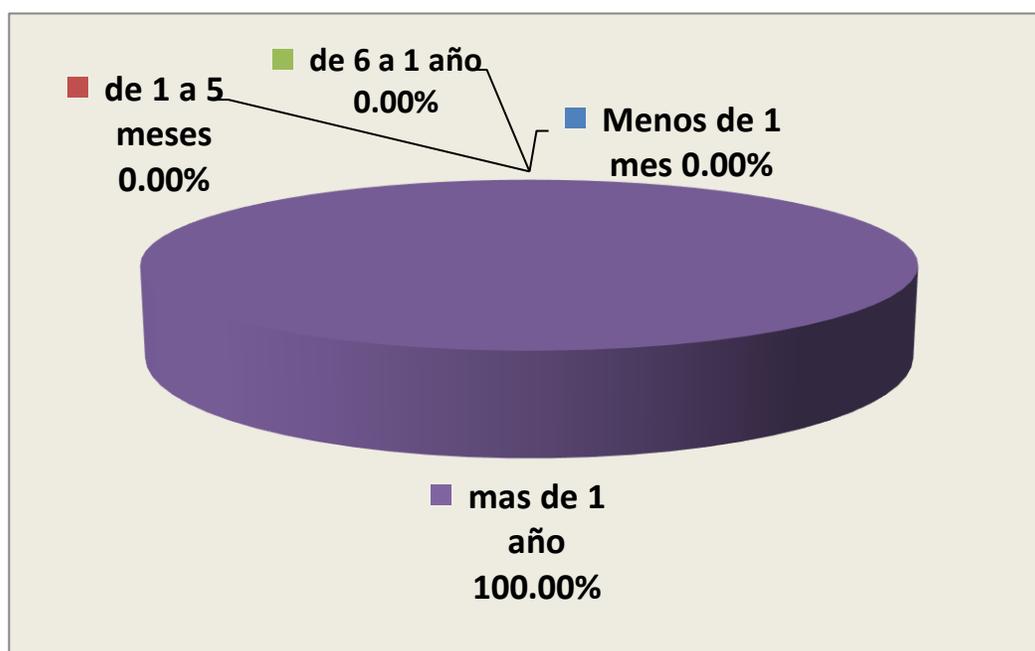
**Interpretación:** Con respecto al grado de instrucción de los encuestados, podemos ver que el 73.33% de encuestados solo tienen secundaria, el 20% tiene nivel superior no universitaria y solo el 6.67% nivel universitario; por lo tanto, observamos en el mayor porcentaje solo tiene estudios secundarios.

### c) Características de la MYPE

**Tabla N° 9**  
*Qué tiempo en el cargo de la empresa tiene Ud.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Menos de 1 mes	0	0.0	0.0	0.0
de 1 a 5 meses	0	0.0	0.0	0.0
de 6 a 1 año	0	0.0	0.0	0.0
más de 1 año	15	100.0	100.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionarios Aplicados



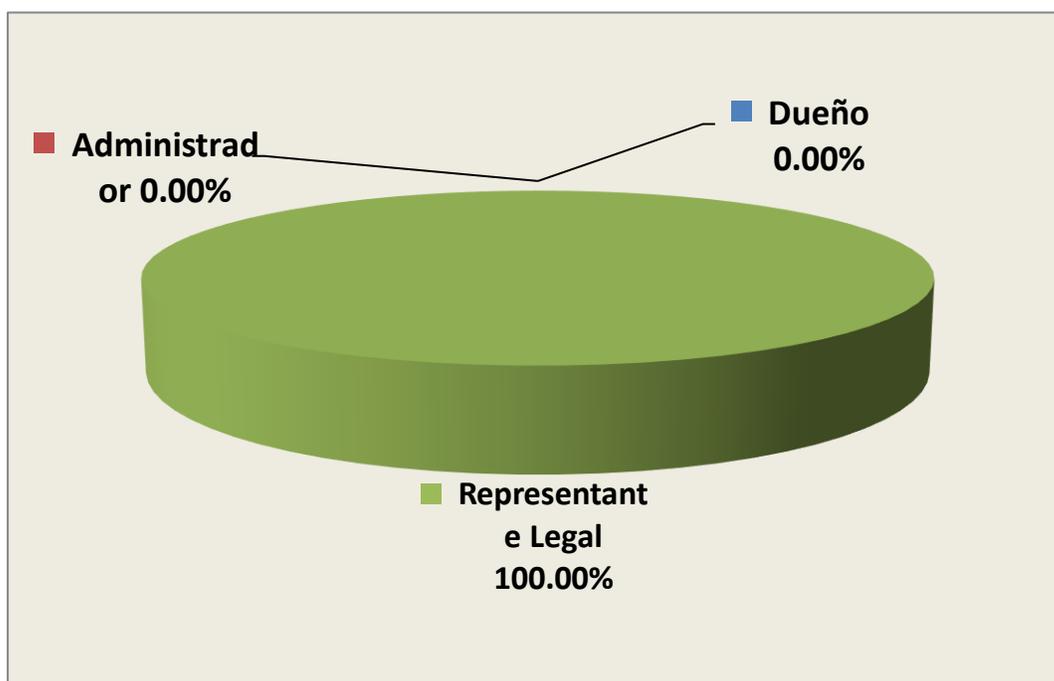
**Figura N° 5**  
*Qué tiempo en el cargo de la empresa tiene*

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 100%, tiene más de 1 año en el cargo como Representante Legal de la empresa, teniendo el tiempo suficiente para realizar diversas gestiones en bienestar de la empresa.

**Tabla N° 10**  
**Qué cargo ocupa el encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Dueño	0	0.0	0.0	0.0
Administrador	0	0.0	0.0	0.0
Representante Legal	15	100.0	100.0	100.0
Total	15	100	100	100.0

Fuente: cuestionarios aplicados



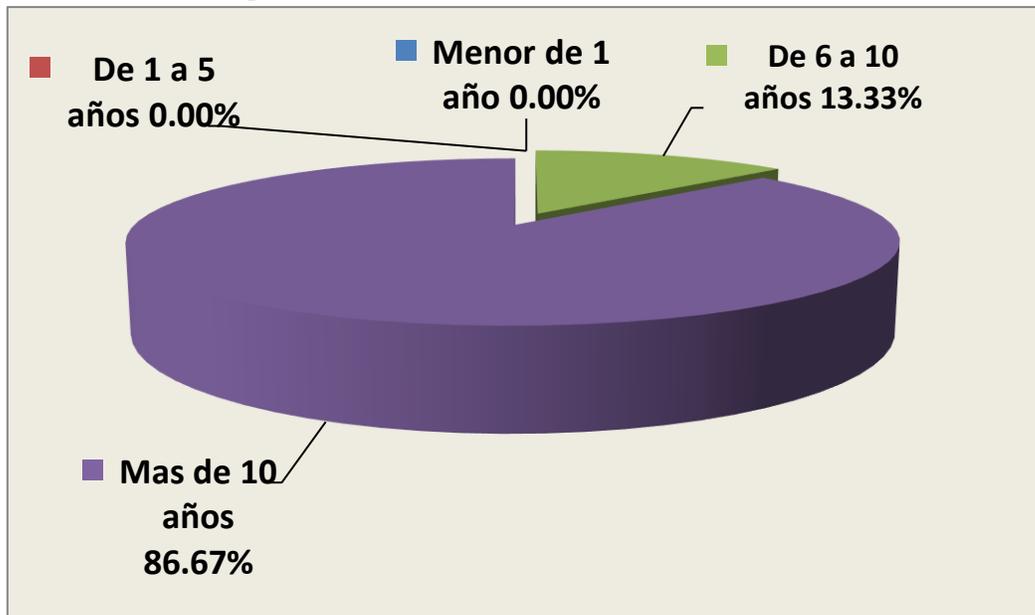
**Figura N° 6**  
**Qué cargo ocupa el encuestado**

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 100%, tiene la denominación de Representante Legal de la empresa, siendo estas personas las encargadas de dirigir y tomar decisiones legales con respecto a la empresa.

**Tabla N° 11**  
**Qué tiempo de formada tiene su empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Menor de 1 año	0	0.0	0.0	0.0
De 1 a 5 años	0	0.0	0.0	0.0
De 6 a 10 años	2	13.3	13.3	13.3
Más de 10 años	13	86.6	86.6	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionarios Aplicados



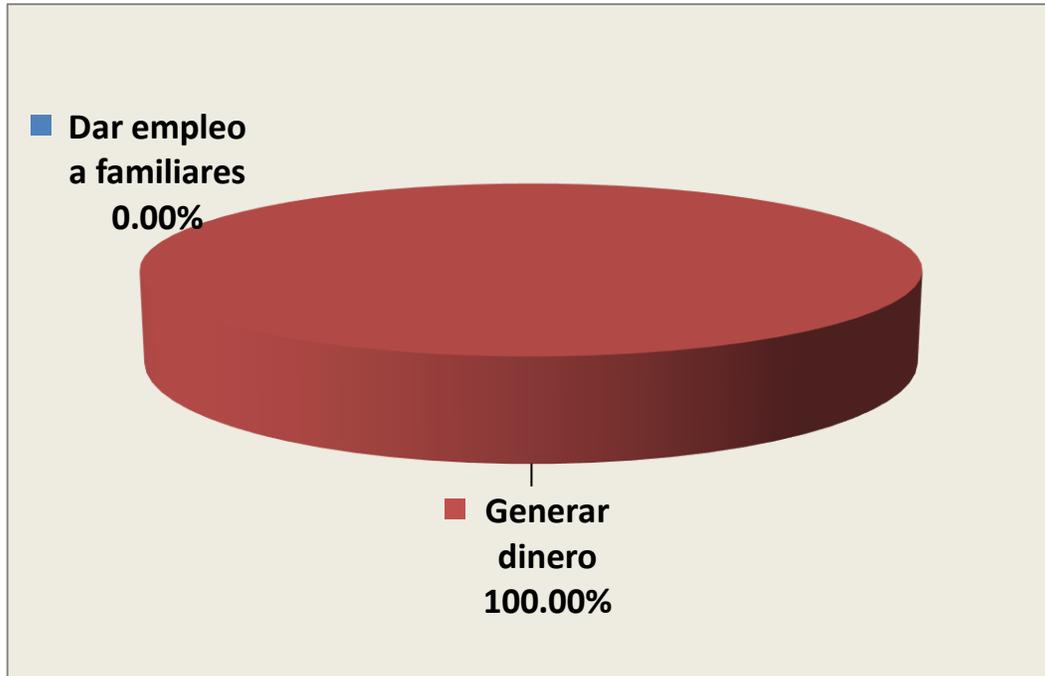
**Figura N° 7**  
**Qué tiempo de formada tiene su empresa**

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 86.67%, de las empresas tienen más de 10 años de formada, y el 13.33% de 6 a 10 años, ósea han tenido el tiempo suficiente para poder realizar todas las gestiones para la formalización, sin embargo, muchas de ellas aun no formalizan.

**Tabla N° 12**  
**Cuál es la finalidad por la se creó la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Dar empleo a familiares	0	0.0	0.0	0.0
Generar dinero	15	100.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 8**  
**Cuál es la finalidad por la se creó la empresa**

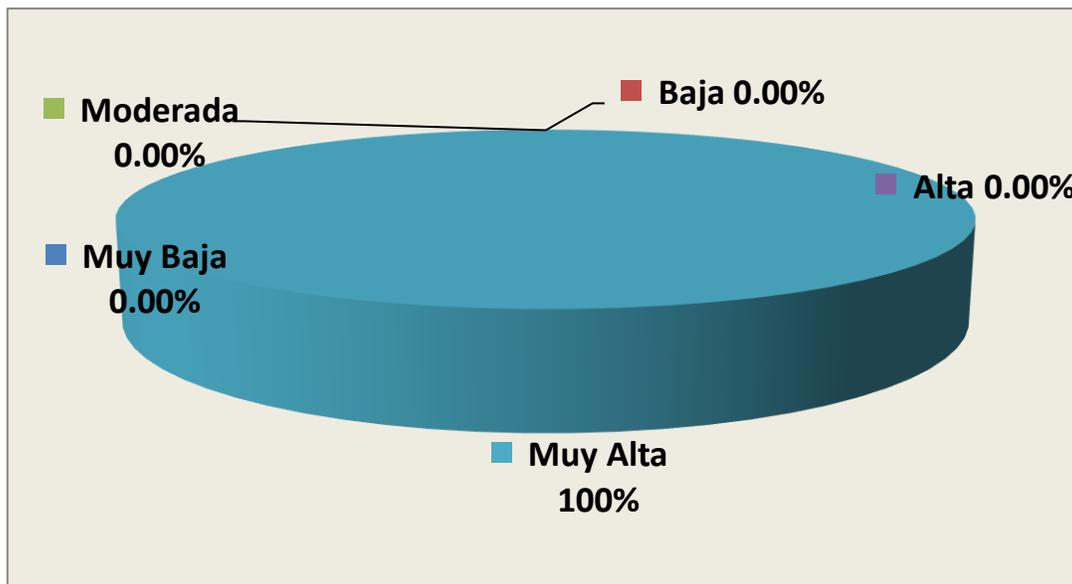
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 100%, de las empresas fue creada para generar dinero, debido a la falta de trabajo en la zona, ya que esta actividad no involucra mucho tramite documentario para empezar a trabajar.

### C) Característica de la Formalización

**Tabla N° 13**  
*Su MYPE cuenta con RUC*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	0	0.0	0.0	0.0
Baja	0	0.0	0.0	0.0
Moderada	0	0.0	0.0	0.0
Alta	0	0.0	0.0	0.0
Muy Alta	15	100.0	100.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



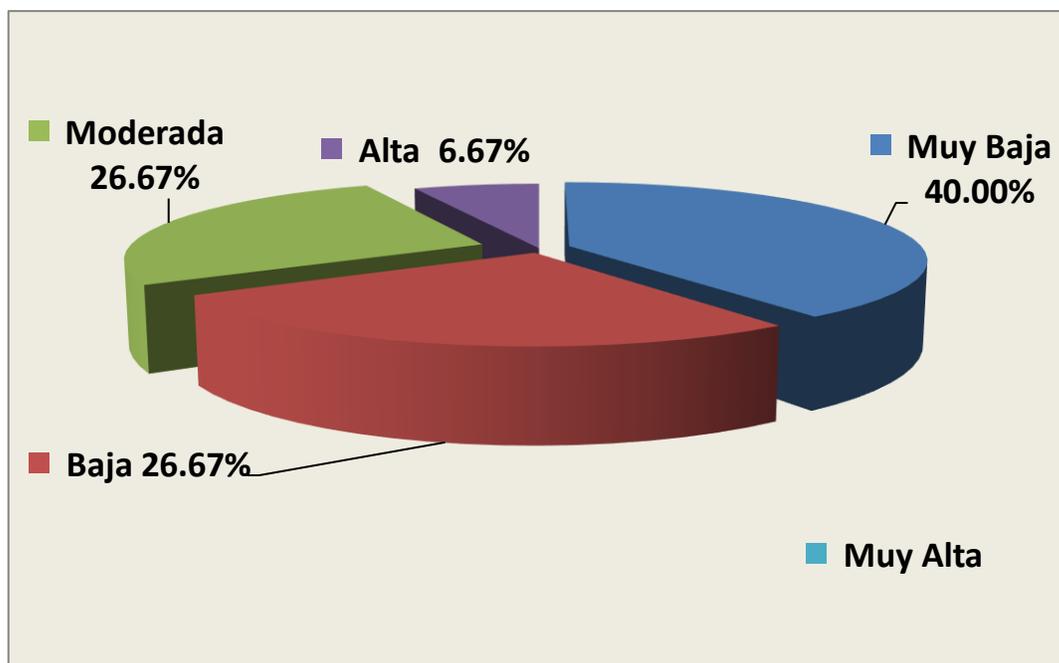
**Figura N° 9**  
*Su MYPE cuenta con RUC*

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 100%, de las empresas cuentan con el RUC, son formales ya que cuentan con los documentos administrativos solicitados por la municipalidad, pero aun la gran parte de ellos no están dentro del régimen MYPE.

**Tabla N° 14**  
**Su MYPE emite y entrega comprobantes de pago**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	6	40.0	40.0	40.0
Baja	4	26.6	26.6	66.6
Moderada	4	26.6	26.6	93.3
Alta	1	6.6	6.6	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.00	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionarios aplicados



**Figura N° 10**  
**Su MYPE emite y entrega comprobantes de pago**

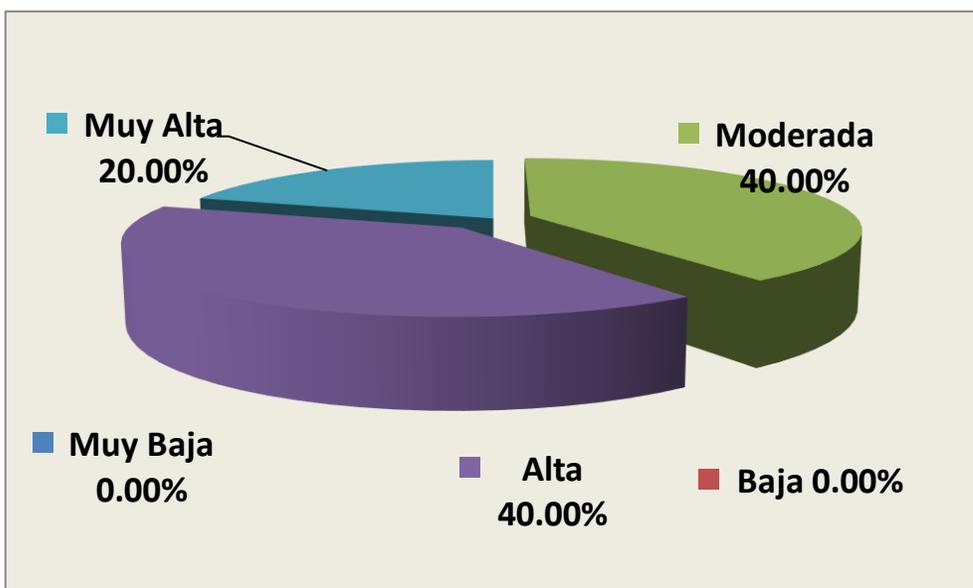
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 40.00%, es muy baja el 26.67 es baja y el 26.67% es moderada, esto quiere decir que hay muchas MYPE del sector servicio rubro transporte de pasajeros en mototaxis evaden impuesto al no emitir los comprobantes mencionados.

**Tabla N° 15**

***Su MYPE cumple con los contratos y leyes para la formalización establecidas por el estado***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	0	0.0	0.0	0.0
Baja	0	0.0	0.0	0.0
Moderada	6	40.0	40.0	40.0
Alta	6	40.0	40.0	80.0
Muy Alta	3	20.0	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionarios aplicados



**Figura N° 11**

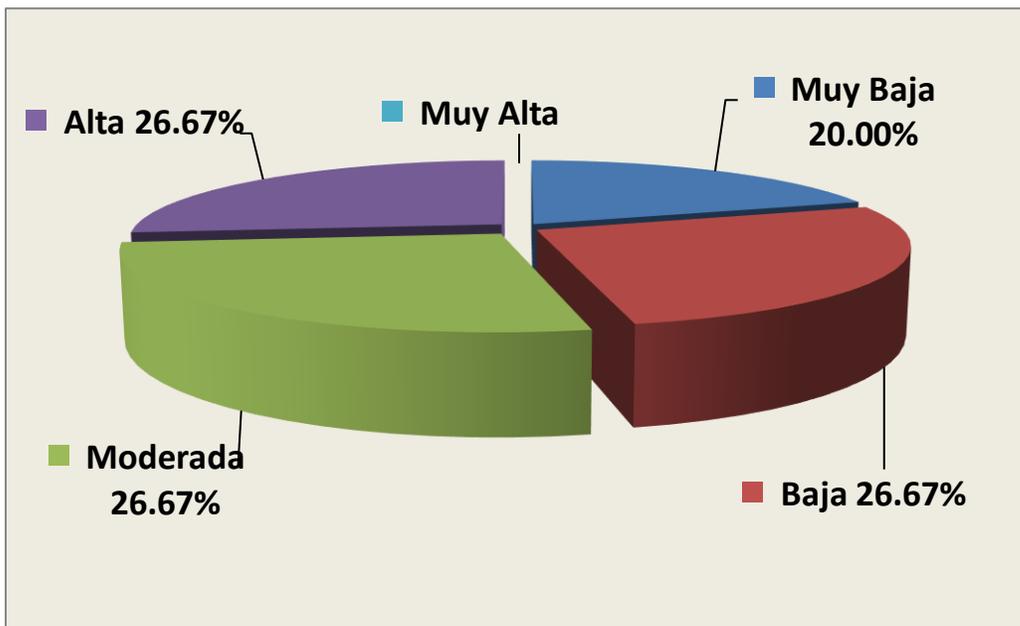
***Su MYPE cumple con los contratos y leyes para la formalización establecidas por el estado***

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas el 40.00% son alta, el 40.00% es moderada y el 20.00% es muy alta, podemos decir que las MYPE cumplen en su gran mayoría con los contratos y leyes de formalización establecidas por el estado.

**Tabla N° 16**  
*Su empresa ha recibido asesoría para la formalización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	3	20.0	20.0	20.0
Baja	4	26.6	26.6	46.6
Moderada	4	26.6	26.6	73.3
Alta	4	26.6	26.6	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionarios aplicados



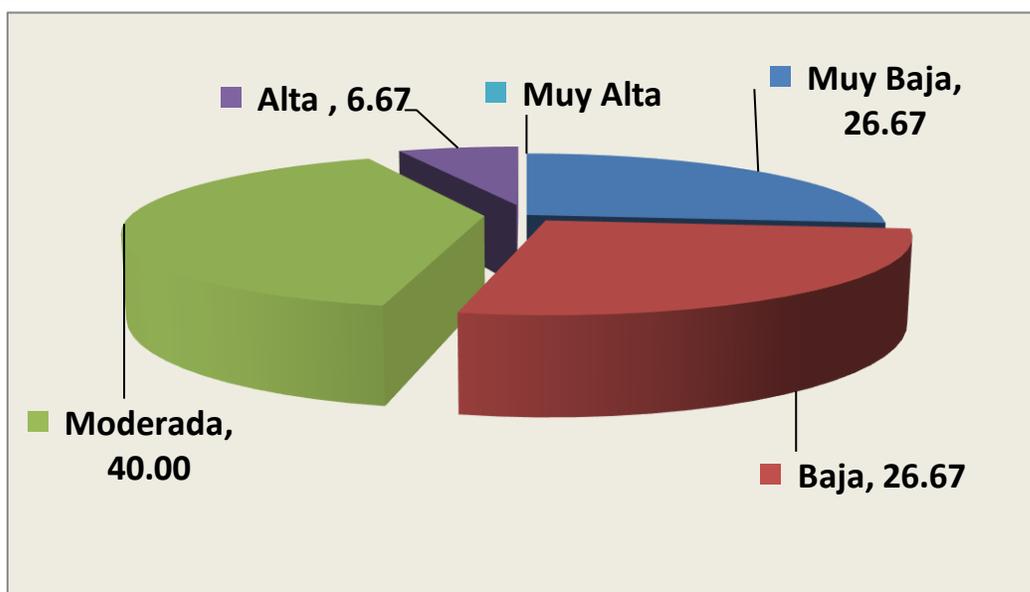
**Figura N° 12**  
**Su MYPE ha recibido asesoría para la formalización**

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que en promedio el 46.67% no ha recibido asesoría para la formalización o han sido muy ausente y el 53.30% si lo ha recibido, siendo este un problema de estado ya que las instituciones responsables de informar la pro de la Formalización aun no llegan al 100% de empresas.

**Tabla N° 17**  
**Los trabajadores de su MYPE cuentan con seguro social**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	4	26.6	26.6	26.6
Baja	4	26.6	26.6	53.3
Moderada	6	40.0	40.0	93.3
Alta	1	6.6	6.6	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 13**  
**Los trabajadores de su MYPE cuentan con seguro social**

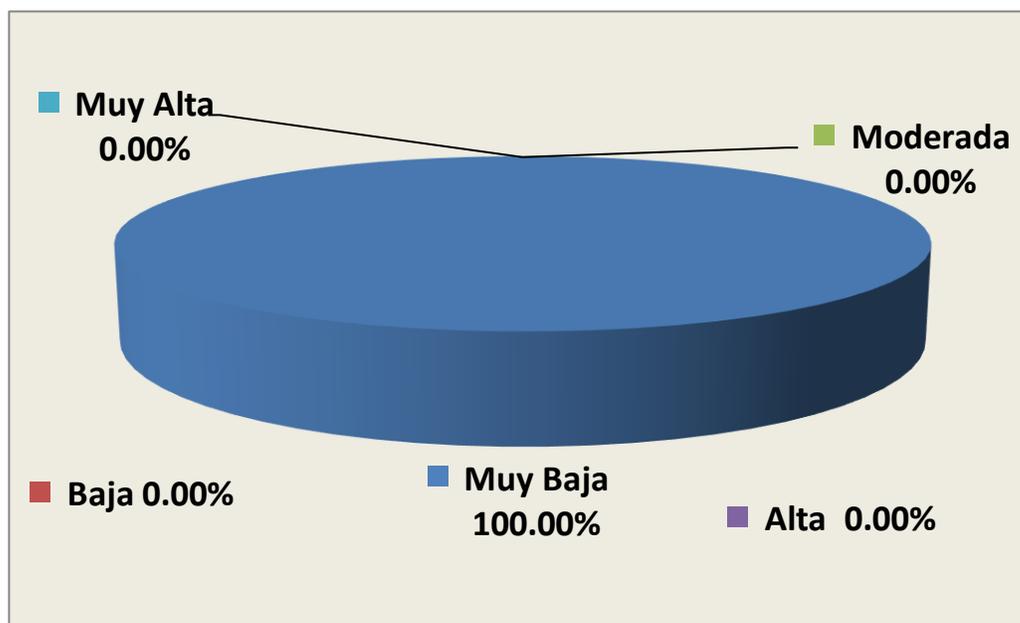
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que en 40.00% es moderada 26.67 es baja, 26.67 es muy baja y 6.67% es alta, podemos analizar que todavía hay un sector muy grande que no tiene seguro y que muchos están afiliados al SIS cargando las arcas del estado por ese programa social.

**Tabla N° 18**

*Los trabajadores de su MYPE están en planillas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	15	100.0	100.0	100.0
Baja	0	0.0	0.0	100.0
Moderada	0	0.0	0.0	100.0
Alta	0	0.0	0.0	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 14**

*Los trabajadores de su MYPE están en planillas*

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 100% no se encuentra en planillas ya su empleador no realiza las gestiones pertinentes para la formalización.

## D) Característica de la Gestión de Calidad

Tabla N° 19

Su MYPE cuenta con documentos de gestión, como Metas, Objetivos, Proyectos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	13	86.6	86.6	86.6
Baja	2	13.3	13.3	100.0
Moderada	0	0.0	0.0	100.0
Alta	0	0.0	0.0	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: cuestionarios aplicados

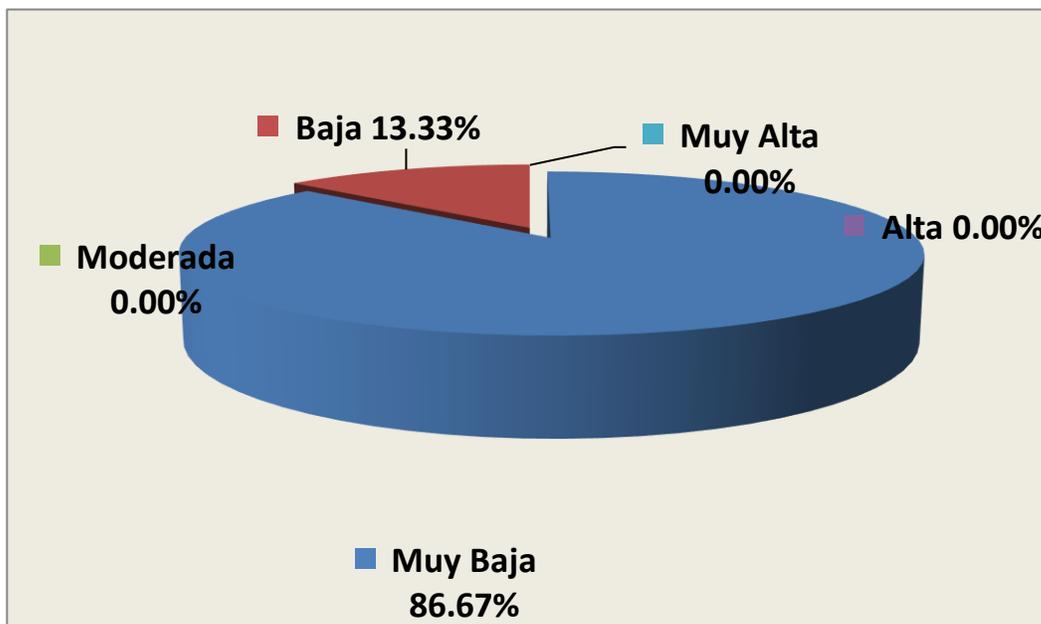


Figura N° 15

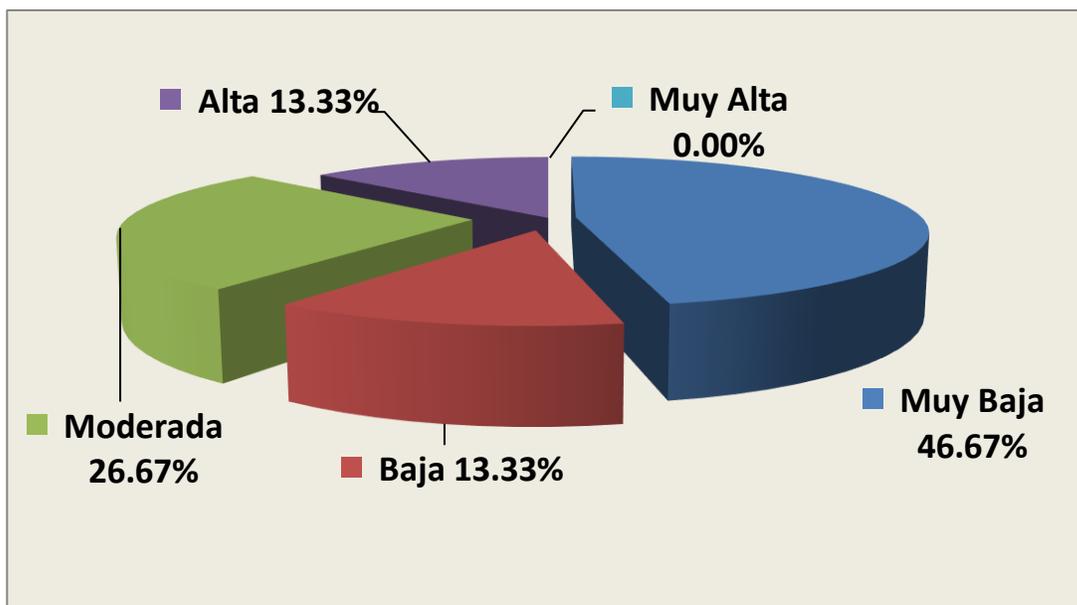
Su MYPE Su MYPE cuenta con documentos de gestión, como Metas, Objetivos, Proyectos

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 86.67% muy baja cuenta con documentos de gestión y el 13.33% es baja cuenta con documentos de gestión. Cumple, consideramos en este grafico el desconocimiento de programación de metas, así como el de gestión de calidad por parte de los encuestados y la importancia de contar con estos documentos.

**Tabla N° 20**  
**Su Mype realiza periódicamente el control de actividades programadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	7	46.6	46.6	46.6
Baja	2	13.3	13.3	60.0
Moderada	4	26.6	26.6	86.6
Alta	2	13.3	13.3	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionarios aplicados



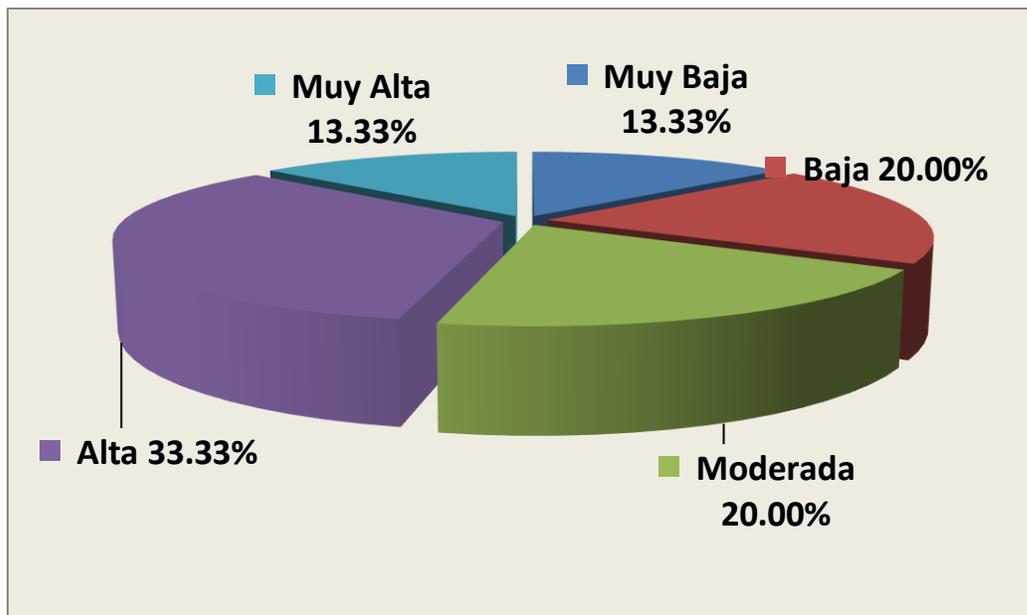
**Figura N° 16**  
**Su Mype realiza periódicamente el control de actividades programadas**

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 46.67% muy baja el 26.673% es moderada el 13.33 es alta y el 13.33 es baja, consideramos en este grafico el que un gran porcentaje no realiza el control de las actividades programadas.

**Tabla N° 21**  
**Su MYPE realiza evaluaciones de los objetivos programados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	2	13.3	13.3	13.3
Baja	3	20.0	20.0	33.3
Moderada	3	20.0	20.0	53.3
Alta	5	33.3	33.3	86.6
Muy Alta	2	13.3	13.3	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 17**  
**Su MYPE realiza evaluaciones de los objetivos programados**

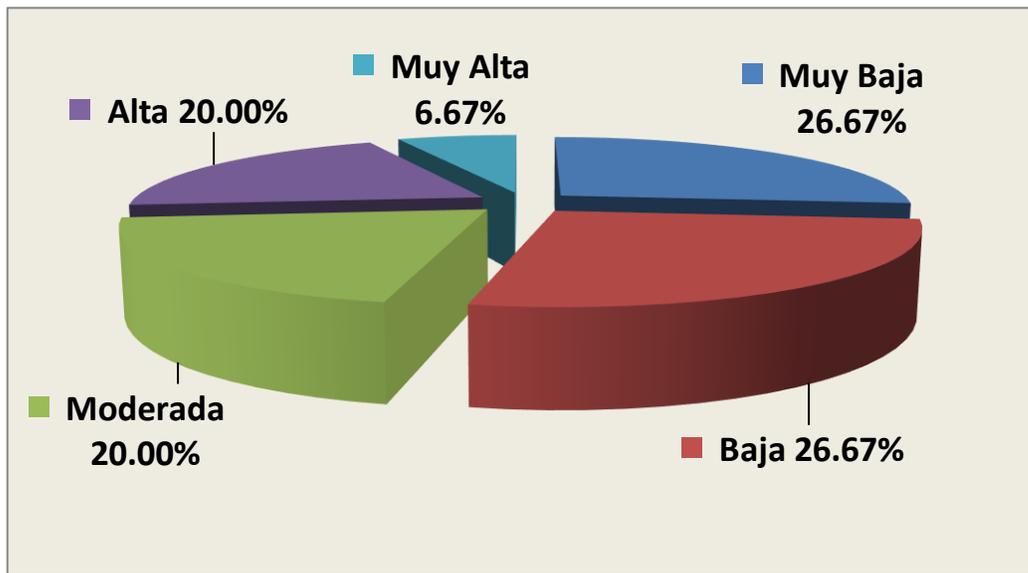
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 33.33% alta, 20% moderada, el 20% baja, muy baja el 13.33% y muy alta 13.33%, es un análisis parcial del conocimiento que tiene los representantes legales con respecto a las evaluaciones de los objetivos.

**Tabla N° 22**

*Su MYPE evalúa la calidad del servicio y desempeño de sus trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	4	26.6	26.6	26.6
Baja	4	26.6	26.6	53.3
Moderada	3	20.0	20.0	73.3
Alta	3	20.0	20.0	93.3
Muy Alta	1	6.6	6.67	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 18**

**Su MYPE evalúa la calidad del servicio y desempeño de sus trabajadores**

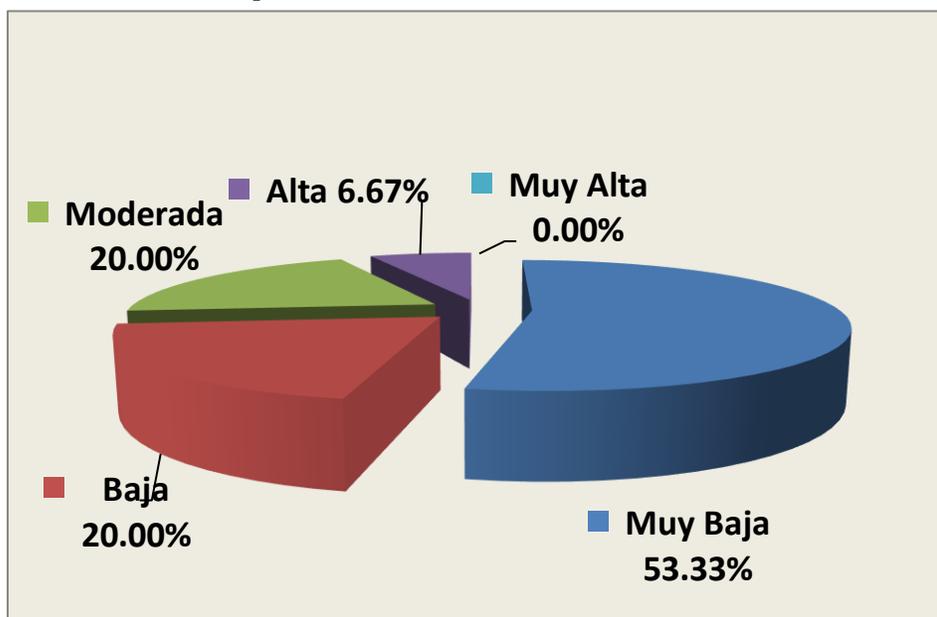
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 26.67% muy baja, 26.67 baja, el 20% alta, moderada el 20.00% y muy alta solo 6.67%. Vemos que también hay algunas empresas que se preocupan por el desempeño de sus trabajadores y evalúa su calidad de servicio ofertado.

**Tabla N° 23**

***Su MYPE cuenta con información referente a la competitividad y liderazgo del servicio ofertado***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	8	53.3	53.3	53.3
Baja	3	20.0	20.0	73.3
Moderada	3	20.0	20.0	93.3
Alta	1	6.6	6.6	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionarios Aplicados



**Figura N° 19**

**Su MYPE cuenta con información referente a la competitividad y liderazgo del servicio ofertado**

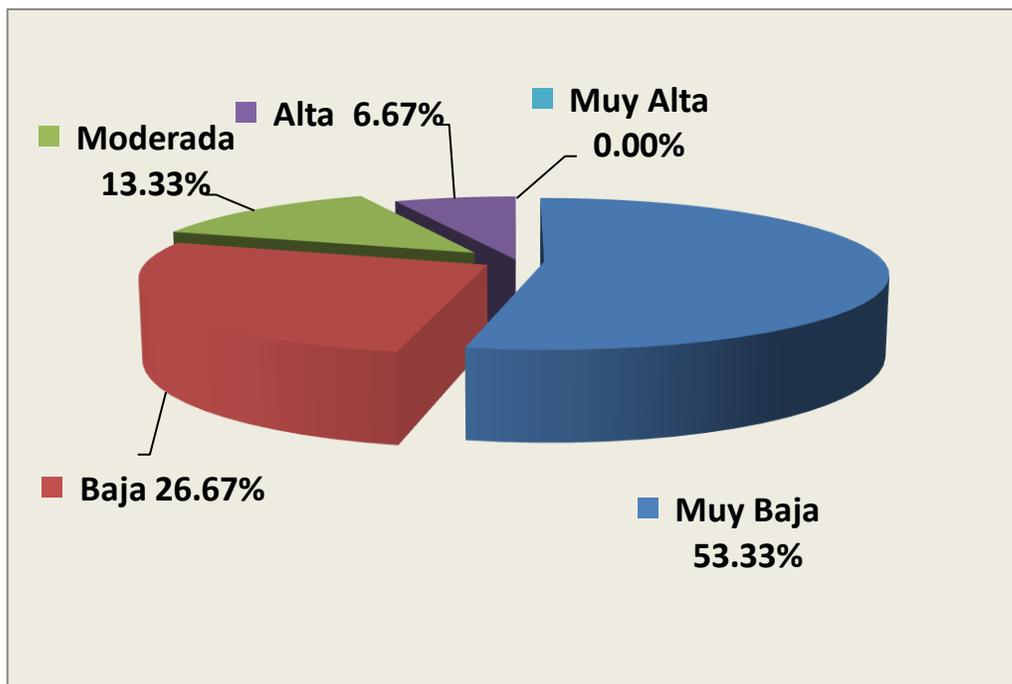
**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 53.33% muy baja, el 20.00% baja, el 20.00% moderada y el 6.67% alta, observamos que la información es escasa y no llega oportunamente para medir la competitividad y liderazgo en el rubro de transporte de pasajeros en mototaxis.

**Tabla N° 24**

*Su MYPE cuenta con documentos estandarizados para medir la satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Muy Baja	8	53.3	53.3	53.3
Baja	4	26.6	26.6	80.0
Moderada	2	13.3	13.3	93.3
Alta	1	6.6	6.6	100.0
Muy Alta	0	0.0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionarios aplicados



**Figura N° 20**

**Características de la Gestión de Calidad de la Empresa**

**Interpretación:** De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 53.33% muy baja el 26.67% baja, el 13.33% moderada y alta 6.67%, denotando que muchas MYPE no utilizan los documentos estandarizados para la medición de satisfacción del usuario.

## **5.2 Análisis de los Resultados**

### **a. Respecto de los representantes legales de las MYPES**

Con respecto a la edad del encuestado tenemos en la (Tabla 5) y Gráfico 1 de los 15 Representantes Legales encuestados, se observa que el 13.33% tienen edades que fluctúan entre 30 a 40 años, seguido de encuestados cuyas edades están entre los 41 a 50 años, tienen un 40% del total de encuestados, el 40% tienen edades entre 51 a 60 años, un 6.66% oscila entre la edad de más de 60 años, entonces podemos decir que la mayor cantidad porcentual de encuestados se encuentran en las edades de 41 a 50 y 51 a 60 con 80% del total encuestados, siendo estos el grupo de los adultos jóvenes.

En la (Tabla 6) y Gráfico 2, Con respecto al género del encuestado vemos que el 100% pertenecen al género masculino. A pesar de que en los últimos tiempos la igualdad entre hombres y mujeres es considerablemente alto, pues aún el mercado en este rubro está dominado por los hombres.

Según la (Tabla 7) y Gráfico 3, Con respecto al estado civil del encuestado tenemos que el 53.3% son convivientes y el 46.67% son casados. Apreciamos que en este grupo de encuestados no contamos con personas solteras.

Podemos observar en la (Tabla 8) y Gráfico 4, Con respecto al grado de instrucción de los encuestados, podemos ver que el 73.33% de encuestados solo tienen secundaria, el 20% tiene nivel superior no universitaria y solo el 6.66% nivel universitario; por lo tanto, observamos en el mayor porcentaje solo tiene estudios secundarios.

### **b. Respecto a la Característica de las MYPES**

Como nos consta en la (Tabla 9) y Gráfico 5, De acuerdo a las encuestas el 100%, tiene más de 1 año en el cargo como Representante Legal de la empresa, teniendo el tiempo suficiente para realizar diversas gestiones en bienestar de la empresa.

De esta manera observamos que en la (Tabla 10) y Gráfico 6, De acuerdo a las encuestas el 100%, tiene la denominación de Representante Legal de la empresa, siendo estas personas las encargadas de dirigir y tomar decisiones legales con respecto a la empresa

Vemos que en la (Tabla 11) y Gráfico 7, De acuerdo a las encuestas el 86.67%, de las empresas tienen más de 10 años de formada, y el 13.33% de 6 a 10 años, ósea han tenido el tiempo suficiente para poder realizar todas las gestiones para la formalización, sin embargo, muchas de ellas aun no formalizan.

En el consolidado de la (Tabla 12) y Gráfico 8, De acuerdo a las encuestas el 100%, de las empresas fue creada para generar dinero, debido a la falta de trabajo en la zona, ya que esta actividad no involucra mucho trámite documentario para empezar a trabajar.

### **c. Respecto a la Característica de la Formalización de las MYPES**

Observamos en la (Tabla 13) y Gráfico 9, De acuerdo a las encuestas el 100%, de las empresas cuentan con el RUC, son formales ya que cuentan con los documentos administrativos solicitados por la municipalidad, pero aun la gran parte de ellos no están dentro del régimen MYPE.

Según los resultados en la (Tabla 14) y Gráfico 10, De acuerdo a las encuestas el 40.00%, es muy baja el 26.67 es baja y el 26.67% es moderada, esto quiere decir que hay muchas MYPE del sector servicio rubro transporte de pasajeros en mototaxis evaden impuesto al no emitir los comprobantes mencionados.

Podemos determinar en la (Tabla 15) y Gráfico 11, De acuerdo a las encuestas el 40.00%, son alta el 40.00% es moderada y el 20.00% es muy alta, podemos decir que las MYPE cumplen en su gran mayoría con los contratos y leyes de formalización establecidas por el estado.

En el consolidado de la (Tabla 16) y Gráfico 12, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que en promedio el 46.67% no ha recibido asesoría para la formalización o han sido muy ausente y el 53.30% si lo ha recibido, siendo este un problema de estado ya que la institución responsable de informar la pro de la Formalización aun no llega al 100% de empresas.

Podemos observar en la (Tabla 17) y Gráfico 13, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que en 40.00% es moderada 26.67 es baja, 26.67 es muy baja y 6.67% es alta, podemos analizar que todavía hay un sector muy grande que no tiene seguro y que muchos están afiliados al SIS cargando las arcas del estado por ese programa social.

Apreciamos en la (Tabla 18) y Gráfico 14, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 1000% no se encuentra en planillas ya su empleador no realiza las gestiones pertinentes para la formalización.

#### **d. Respecto a la Característica de la Gestión de Calidad de las MYPES**

Del total de muestras estudiadas, tenemos en la (Tabla 19) y Gráfico 15, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 86.67% muy baja cuenta con documentos de gestión y el 13.33% es baja cuenta con documentos de gestión. Cumple, consideramos en este grafico el desconocimiento de programación de metas, así como el de gestión de calidad por parte de los encuestados y la importancia de contar con estos documentos.

Según el estudio realizado vemos en la (Tabla 20) y Gráfico 16, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 46.67% muy baja, el 26.67% moderada, el 13.33% baja y solo el 13.33% alta, evidenciamos claramente el desconocimiento de la importancia de esta actividad.

Teniendo como consolidado en la (Tabla 21) y Gráfico 17, según las encuestas realizadas observamos que el 33.33% alta, 20% moderada, el 20% baja, muy baja el

13.33% y muy alta 13.33%, es un análisis parcial del conocimiento que tiene los representantes legales con respecto a las evaluaciones de los objetivos.

En cuanto en la (Tabla 22) y Gráfico 18, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 26.67% muy baja, 26.67% baja, el 20% alta, moderada el 20.00% y muy alta solo 6.67%. Vemos que también hay algunas empresas que se preocupan por el desempeño de sus trabajadores y evalúa su calidad de servicio.

Después de observar en la (Tabla 23) y Gráfico 19, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 53.33% muy baja, el 20.00% baja, el 20.00% moderada y el 6.67% alta, observamos que la información es escasa no llega oportunamente para medir la competitividad y liderazgo en el rubro de transporte de pasajeros en mototaxis.

En la (Tabla 24) y Gráfico 20, De acuerdo a las encuestas realizadas observamos que el 53.33% muy baja el 26.67% baja, el 13.33% moderada y alta 6.67%, denotando que muchas MYPE no utilizan los documentos estandarizados para la medición de satisfacción del usuario

## **VI. CONCLUSIONES**

Al concluir con la investigación sobre la Gestión de Calidad y Formalización en el Sector Servicios, Rubro Transporte de pasajeros en Mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018, podemos determinar lo siguiente:

### **a. Respecto de los representantes legales de las MYPES**

Se concluye que la mayor cantidad de los representantes legales o propietarios de las MYPES del sector Servicio - rubro Transporte de pasajeros en mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018, son de edad promedio entre los 40 y 60 años.

El total de los representantes legales o propietarios las MYPES son de sexo masculino, a pesar que en la actualidad ya vemos mujeres desempeñándose en diversos rubros.

Así mismo vemos que según el estado civil del total de los representantes legales o propietarios las MYPES esta subdividido en dos grupos como son los casados y convivientes.

Con respecto al grado de instrucción del representantes legales o propietarios las MYPES, nos preocupa que solo un 26.66% solo tenga estudios superiores, ya que son ellos los llamados a concientizar, instruir, socializar, motivar etc. a cada uno de los miembros de su representada.

### **b. Respecto a la formalización de las MYPES**

En conclusión vemos que el total de las MYPES estudiadas del sector servicio - rubro Transporte de pasajeros en mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018, se encuentran formalizadas en su totalidad, ya que cuentan con toda su documentación para empresa, así como la documentación que exige el municipio de turno, pero en su totalidad ninguna está dentro del régimen MYPE, debido a que tendrían que reunir una serie de

requisitos para ingresar, así mismo el desconocimiento de los beneficios que les otorgaría la ley y el estado, esto se sumaría a la ventaja competitiva que pudieran tener frente a los formalizados para dicho rubros, del mismo modo se les abrirá nuevas puertas y oportunidades de inversión en el mercado nacional. Podrían también tener la oportunidad de poder licitar con el estado u otras entidades privadas que les permita aumentar su capital social y económico.

Es importante que el estado peruano se preocupe por capacitar, asesorar y apoyar a este sector importante de servicio, que se ha convertido en una necesidad de transporte rápido muy importante para los ciudadanos, así mismo es importante para la economía del país ya que generan un gran número de puestos de empleo.

### **c. Respecto a la Gestión de Calidad de las MYPES**

Con respecto a la Gestión de Calidad podemos decir que aún existe muchos desconocimientos por parte de los representantes Legales o dueños, ya que en muchos de los casos no cumplen con dichos requisitos por falta de conocimiento por parte de ellos, creemos que el estado debería apoyar con capacitaciones que posteriormente redundara en la buena calidad de servicio y en la seguridad de la población.

En conclusión consideramos que como país tenemos mucho por mejorar con respecto al mejoramiento del transporte en general y en especial al de mototaxis , desde el punto de vista de normas legales ágiles y eficientes que beneficien al micro y pequeño empresario, vemos que existe mucho desconocimiento con respecto a formalización y más en gestión de calidad, estamos seguros que si las instituciones fomentan las capacitaciones y otorgan los beneficios necesarios para formalizar tendríamos empresas constituidas y formales.

## VII.REFERENCIAS

- Á. R. MARTÍNEZ LORENTE, Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. Núm. 34, marzo 2008, págs.007-030, ISSN: 1138-5758, Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucionales y de recursos y capacidades
- Álvarez, Ventura (2018), en su investigación titulada “*Plan de financiamiento para la formalización del sector informal, ubicados en el centro histórico de san salvador; caso práctico: establecimientos de recargas de telefonía móvil y accesorios relacionados*”
- Ander-Egg, E. (2014).*Diccionario de educación* [2016 Marzo 10]. ¿Disponible en:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11002553&ppg=38>
- Armas (2016), en su investigación titulada “*Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016*”.
- Asociación de emprendedores del Perú, 2015
- Cantú, H. (2011).*Desarrollo de una cultura de calidad* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cavalié (2017), en su investigación titulada “*Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017*”.

- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: técnicas organizacionales y teorías*
- Clericuzi de Barros (2015), en su investigación titulada “*La gestión de la calidad como facilitador del proceso estratégico en las pequeñas y medianas empresas: un estudio múltiple de casos en España y Brasil*”
- CODEMYPE (2009). *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y Desarrollo de la micro y pequeña empresa-2005-2009*. [2016 Marzo 10]. Disponible [https://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/\(ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-NPA.pdf\)](https://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/(ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-NPA.pdf). (CEDEFOP, 1998.)
- Cornejo, G. (2010). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa* [2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/conciliacion/2010/12/14/ley-n-Natividad> Espiritu Salinas, Universidad Ricardo Palma Facultad de Psicología
- Cuatrecasas & Gonzales, 2017. *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial, 26 ago. 2017 - 420 páginas
- Domestica tu Economía* [2016 Marzo 10]. Disponible en: ([www.domesticatueconomia.es/mototaxis-ciudades/](http://www.domesticatueconomia.es/mototaxis-ciudades/)). 2016. *Administrativas*
- Durand (2018), *caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transporte puerto Casma.a.c. – Casma,*

El Peruano 17 de Mayo del 2017.Fomentan productividad empresarial Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-fomentan-productividad-empresarial-54885.aspx>

El transporte y el estrés en la ciudad de lima transportation and stress in lima city.

Escuela Europea de Excelencia Nuevas Normas ISO2015, <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Estadística con SPSS 22 - Escrito por Quezada, Nel 2016

Flores (2016), en su investigación titulada “*Caracterización de financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE en el sector comercio rubro empresas de transportes terrestres de la provincia de mariscal Cáceres período 2016*”.

Gambini (2016), en su investigación titulada “*La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015*”

Grifil y Canela 2002 “Gestión de la Calidad” Primera edición: septiembre de 2002

Grima y Tort-Martorell 1995, p.11, Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total.

Hidalgo, 2012. Empresa Editora El Comercio S.A. Jr Santa Rosa N° 300 Piso 2 Lima <https://gestion.pe/blog/controversiaeconomica/2012/01/formalizacion-de-las-mypes-la.html>).  
[http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/sociedad-y-consumo/2012/11/18/214173.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2012/11/18/214173.php)

Ignacio R. (2012, Noviembre 18).Mototaxis, Transporte alternativo en grandes ciudades. Eroski Consumer Mototaxis. Disponibre en:

*Ingeniería y Consultorías IC: Características del Sistema de Calidad*

Juárez 2018, <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

La Gestión del Sistema de Transporte Público Peruano al 2050. Presentado a CEPLAN Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa y normas legales SUNAT, promulgada el 3 de julio del 2003).

Libro La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información Escrito por Bernal Pablo, Páramo 2017 p.5).

Lozano (2016),*el control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa maderas hebnamp exports.a.c.M. MARTÍNEZ COSTA*

Melgarejo (2018), En su investigación titulada “*Políticas públicas y formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos, Lima, 2017*”

Miranda (2016), en su investigación titulada “*Caracterización de gestión de calidad del servicio y competitividad de las MYPE del sector transporte terrestre en el distrito de Juanjui, período 2015-2016*”.

Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012

Páliz (2016), en su investigación titulada“*factores económicos que inciden en la baja captación de ingresos de la cooperativa de transporte “San Pedrito” del cantón Guaranda, provincia bolívar, en el período 2014 – 2016*”

Pisfil (2016), *caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro juglería, mercado modelo, distrito de Chimbote, provincia del santa, departamento de Ancash, año 2013*

Poma (2016), *caracterización de la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016.*

Pullido, S. (2015). *Administración por calidad. Un modelo calidad total para la empresas* (2 ed.). México: Limusa.

Sabino 2000 p.47. *Investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa Wiley.

*Sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015.*

Subauste (2015), en su investigación titulada “*La formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro mototaxis del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015*”.

Tipos de Investigación Escrito por (Barry Render, MICHAEL E AUTOR HANNA, Ralph M. Stair, Michael E. Hanna, 2006 p.3).

Torres (2018), en su investigación titulada “*Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016*”

Velazco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistema de gestión.* (2ª Ed.). España: Ediciones Pirámide.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### ANEXO

#### Anexo 1

#### Relación de Mype del sector servicio rubro transporte de pasajeros en mototaxis del Distrito de Huaral, Lima 2018

N°	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	RUC	TAMAÑO MYPE
1	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES VIRGEN DEL PILAR SAC	AQUILES MARIO SILENCIO BERNUY	AV. BENJAMIN VIZQUERRA 168 HUARAL	20530930786	PEQUEÑA EMPRESA
2	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES SANTISIMA CRUZ DE MOTUPE SAC	MIGUEL ANGEL CALISTRO CALERO	CALLE LAS DELICIAS MZ E LT 7	20534012285	PEQUEÑA EMPRESA
3	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES EL AGUILA SAC	RICARDO FRANCISCO BALABARCA MENDOZA	AV LAS AMERICAS MZ G LT 4	20407799063	PEQUEÑA EMPRESA
4	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO Y SERVICIOS MULTIPLES SPEEDY SA	MICHAEL VILLANUEVA MUÑOZ	PROLONG. MORALES BERMUDEZ MZ C LT 4	20531003412	PEQUEÑA EMPRESA
5	EMPRESA SANTISIMA CRUZ DE SACACHISPA SAC	LUCIO AGUILAR MENDIZABAL	PROLONG. PUMACAHUA MZ J LT 11 A.H JOSE OLAYA	20407938012	PEQUEÑA EMPRESA
6	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES TORITO HUARAL SAC	MARCO ANTONIO ANDRADE RAMOS	CALLE MARISCAL CACERES 740	20534154829	PEQUEÑA EMPRESA
7	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES EL CASMEÑO SAC	JUAN AGUSTIN GONZALES DE LA CRUZ	PASAJE PENDENCIA LT 2	20530909230	PEQUEÑA EMPRESA

N°	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	RUC	TAMAÑO MYPE
8	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES TURISMO CENTENARIO SAC	JOSE CALISTRO ESPINOZA	CALLE LAS DELICIAS MZ E LT 7 AV. HUANDO	20534185112	PEQUEÑA EMPRESA
9	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES NUESTRA VIRGEN DEL CARMEN HUARAL EIRL	MANUEL MODESTO FELIX JORGES	CALLE MUSGA MZ E LT 7	20407757573	PEQUEÑA EMPRESA
10	EMPRESA DE TRANSPORTE ATSMEMP-JOSE OLAYA EIRL	WILFREDO JHONY SANTOS ROMO	A.H JOSE OLAYA	20408013161	PEQUEÑA EMPRESA
11	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES LOS NATURALES MIGUEL GRAU SA	LUIS ALBERTO VALLADARES RUIZ	AV LOS NATURALES 675	20534194880	PEQUEÑA EMPRESA
12	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES AMARILLO JOSE OLAYA SA	MARCELINO MAGUIÑA VILLANUEVA	A.H JOSE OLAYA MZ C LT 9	20571135532	PEQUEÑA EMPRESA
13	EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES FORJADORES DEL FUTURO SAC	CARLOS COLONIA CAVERO	CALLE NUEVA LT 6 ANDRES MARMOL	20530847706	PEQUEÑA EMPRESA
14	EMPRESA DE PROPIETARIOS DE TRANSPORTE Y SERVICIOS MULTIPLES NUEVO HUARAL	ORENCIO HERRERA LUCIO CESAR	AV CIRCUNVALACIO N NORTE SN	20530898106	PEQUEÑA EMPRESA
15	EMPRESA MOTOTAXI SAN MIGUEL ARCANGEL DE HUARAL SAC	CRISTIAN CARHUACHIN TRUJILLO	AV. ANDRES MARMOL MZ A LT 16	20531031548	PEQUEÑA EMPRESA

**Fuente: Municipalidad Provincial de Huaral**

**Anexo 2**

**Cuestionario de Preguntas**

**HOJA DE ENCUESTA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN LAS MYPES, DEL**

**SECTOR SERVICIO - RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS EN**

**MOTOTAXIS, DEL DISTRITO DE HUARAL, 2018”**

**A. INTRODUCCION:** Estimado (Sr. (a):

El cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las características que existen en la Gestión de Calidad y la Formalización en las Micros y Pequeñas Empresas, del Sector Servicio, Rubro – Transporte de pasajeros en mototaxis, del Distrito y Provincia de Huaral, Departamento de Lima, año 2018, luego identificarlas y buscar las mejoras alternativas de solución, para lo cual le entrevistaré, a cerca de las características del Representante Legal, así mismo las características de la Empresa, de la Gestión de Calidad y la Formalización de la Empresa que representa Legalmente, por lo tanto será un cuestionario de preguntas, y se solicita veracidad de sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una ( x ), el casillero de la alternativa que considere pertinente:

**B. DATOS GENERALES DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAR:**

ENCUESTA N° \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**1.- Edad** \_\_\_\_\_

**2.- Estado civil:** Casado ( ) Soltero ( ) Conviviente ( )

**3.- GENERO:** (M) \_\_\_\_\_ (F) \_\_\_\_\_

**4.- Grado Instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( )

Superior No Universitaria ( ) Superior Universitaria ( )

**C. CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA:**

**5.- ¿Cuánto tiempo tiene usted en el cargo:**

Menos de 1mes ( ) De 1mes a 5mes ( ) De 6 meses a 1 año ( )

Más de 1 año ( )

**6.- ¿Cargo que desempeña en la Empresa:**

Dueño ( ) Administrador ( ) Representante Legal ( )

**7.-¿Cuántos años tiene de Formada la Empresa?**

Menor de un año ( ) De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( ) más de 10 años ( ).

**8.- ¿Cuál es la finalidad por la se creó la empresa?**

Dar empleo a los familiares ( ) Generar Dinero ( )

### C.-CARACTERISTICAS DE LA FORMALIZACION DE LA EMPRESA:

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas siguientes que le mencionaré:

**5. MUY ALTA 4. ALTA 3. MODERADA 2. BAJA 1. MUY BAJA**

N°	DATOS ESPECIFICOS	MUY ALTA (5)	ALTA (4)	MODERADA (3)	BAJA (2)	MUY BAJA (1)
09	Su MYPE cuenta con RUC.	5	4	3	2	1
10	Su MYPE emite y entrega comprobantes de pago	5	4	3	2	1
11	¿Su MYPE cumple con los contratos y leyes para la formalización establecidas por el estado?	5	4	3	2	1
12	Su MYPE ha recibido Asesoría por el estado o entidades privadas para la Formalización	5	4	3	2	1
13	Los trabajadores de su MYPE cuentan con seguro social.	5	4	3	2	1
14	Los trabajadores de su MYPE están en planilla	5	4	3	2	1

### E.-CARACTERISTICAS DE GESTION DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA:

**5. MUY ALTA 4. ALTA 3. MODERADA 2. BAJA 1. MUY BAJA**

N°	DATOS ESPECIFICOS	MUY ALTA (5)	ALTA (4)	MODERADA (3)	BAJA (2)	MUY BAJA (1)
15	Su MYPE cuenta con documentos de gestión, como Metas, Objetivos, Proyectos.	5	4	3	2	1
16	Su Mype realiza periódicamente el control de actividades programadas	5	4	3	2	1
17	Su MYPE realiza evaluaciones de los objetivos programados.	5	4	3	2	1
18	Su MYPE evalúa la calidad del servicio y desempeño de sus trabajadores.	5	4	3	2	1
19	Su MYPE cuenta con información referente a la competitividad y liderazgo del servicio ofertado	5	4	3	2	1
20	Su MYPE cuenta con documentos estandarizados para medir la satisfacción del usuario.	5	4	3	2	1