



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FORMALIZACIÓN  
DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO -  
RUBRO VENTA DE REPUESTOS DE  
VEHÍCULOS MAYORES, EN LA  
URBANIZACIÓN LAS FLORES 78, DISTRITO DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2018**

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

**AUTOR:**

EDWIN LÁZARO SEBASTIÁN

**ASESOR:**

MG. SIMON POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

## Hoja de firma de jurado y asesor

-----  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

**Presidente**

-----  
Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

**Miembro**

-----  
Mgter. Juan Pablo Meza de los Santos

**Miembro**

-----  
Mg. Simón Poma Anccasi

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser la fuerza que me  
impulsa a seguir adelante.

A mis Padres por sus palabras de aliento en  
toda mi vida.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien guía todos mis  
caminos.

A mis padres, hermanos y  
docentes de la Universidad  
Católica Los Ángeles de  
Chimbote y de manera especial  
a mis compañeros de clase.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 tiendas de venta de repuestos de vehículos mayores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: Referente a las características de los representantes: 55.6% tienen más de 41 años de edad. 100.0% son de género masculino. 100.0% son dueños de la empresa. Características de las MYPE: 80.0% tienen entre 6 a 10 años. 100.0% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Sobre la gestión de calidad: 100.0% de las empresas perciben que tienen un nivel alto en la gestión de calidad. 70.0% a veces fija objetivos de calidad. 60.0% casi siempre elaboran el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente. 100.0% realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos. 70.0% cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio. 100.0% a veces motivan a los empleados a realizar acciones de mejora del servicio. Sobre la formalización: 100.0% de las empresas tienen un nivel alto de formalización. 60.0% ésta en el Régimen General de Renta. 100% cuentan con licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil. 50.0% ésta totalmente de acuerdo que los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo. 60.0% esta formalizada como persona natural.

**Palabras Claves:** Gestión de Calidad, Formalización, MYPE.

## **ABSTRAC**

The general objective of this research was to: Determine the main characteristics of quality management and the formalization of the MYPES of the commerce sector - item sale of spare parts of major vehicles, in the urbanization Las Flores 78, district of San Juan de Lurigancho, Lima 2018. In the same way, the research was qualitative, not experimental, descriptive and transversal. In order to carry it out, a population sample of 10 stores selling older vehicle parts has been chosen, and a questionnaire of 30 questions related to the research variables has been applied. The results were: 55.6% are over 41 years of age. 100.0% are male. 100.0% own the company. Characteristics of the MYPE: 80.0% have between 6 to 10 years. 100.0% have between 1 to 5 workers. On quality management: 100.0% of companies perceive that they have a high level of quality management. 70.0% sometimes set quality objectives. 60.0% almost always prepare the service according to the needs of the client. 100.0% take actions to eradicate the differences between the real and the objectives. 70.0% has an infrastructure to ensure the improvement of the quality of service. 100.0% sometimes motivate employees to take actions to improve the service. On the formalization: 100.0% of the companies have a high level of formalization. 60.0% in the General Income Regime. 100% have an operating license and civil defense certificate. 50.0% fully agree that workers are hired under the fixed contract regime. 60.0% is formalized as a natural person.

**Keywords:** Quality Management, Formalization, MYPE.

## CONTENIDO

Hoja de firma de jurado y asesor .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRAC .....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	10
2.3 Marco conceptual .....	23
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Diseño de la investigación. ....	25
3.2 Población y muestra. ....	26
3.3 Definición y Operacionalización de las variables .....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5 Plan de análisis.....	29
3.6 Matriz de Consistencia.....	30
3.7 Principios éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	33
4.1 Resultados .....	33
4.2 Análisis de resultados.....	65
V. CONCLUSIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
ANEXOS .....	78
Anexo 1. Lista de empresas .....	78
Anexo 2. Encuesta .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Características de los representantes	26
Tabla 2	Características de las MYPE	26
Tabla 3	Operacionalización de las variables	27
Tabla 4	Matriz de consistencia	29
Tabla 5	Edad de los representantes	32
Tabla 6	Género del representante	33
Tabla 7	Grado de instrucción	34
Tabla 8	Cargo en la empresa	35
Tabla 9	Tiempo en el mercado	36
Tabla 10	Número de trabajadores	37
Tabla 11	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	38
Tabla 12	Objetivos de calidad	39
Tabla 13	Necesidades de los clientes	40
Tabla 14	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	41
Tabla 15	Controles en los procesos del servicio	42
Tabla 16	Comportamiento de la calidad real	43
Tabla 17	Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad	44
Tabla 18	Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos	45
Tabla 19	Infraestructura para un servicio de calidad	46
Tabla 20	Necesidades específicas del cliente.	47
Tabla 21	Equipo especializado	48
Tabla 22	Recursos necesarios	49
Tabla 23	Motivación a los empleados	50
Tabla 24	Capacitación para la mejora de la calidad	51
Tabla 25	Valores porcentuales del nivel de formalización	52
Tabla 26	Régimen único simplificado	53
Tabla 27	Régimen especial de renta	54
Tabla 28	Régimen general de renta	55
Tabla 29	Licencia de funcionamiento	56
Tabla 30	Certificado de defensa civil	57
Tabla 31	Carné de sanidad	58
Tabla 32	Contrato de locación de servicios	59
Tabla 33	Contrato de trabajo fijo	60
Tabla 34	Seguridad y salud ocupacional	61
Tabla 35	Formalización como persona natural	62
Tabla 36	Formalización como persona jurídica	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Edad de los representantes	32
Figura 2	Género del representante	33
Figura 3	Grado de instrucción	34
Figura 4	Cargo en la empresa	35
Figura 5	Tiempo en el mercado	36
Figura 6	Número de trabajadores	37
Figura 7	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	38
Figura 8	Objetivos de calidad	39
Figura 9	Necesidades de los clientes	40
Figura 10	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	41
Figura 11	Controles en los procesos del servicio	42
Figura 12	Comportamiento de la calidad real	43
Figura 13	Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad	44
Figura 14	Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos	45
Figura 15	Infraestructura para un servicio de calidad	46
Figura 16	Necesidades específicas del cliente.	47
Figura 17	Equipo especializado	48
Figura 18	Recursos necesarios	49
Figura 19	Motivación a los empleados	50
Figura 20	Capacitación para la mejora de la calidad	51
Figura 21	Valores porcentuales del nivel de formalización	52
Figura 22	Régimen único simplificado	53
Figura 23	Régimen especial de renta	54
Figura 24	Régimen general de renta	55
Figura 25	Licencia de funcionamiento	56
Figura 26	Certificado de defensa civil	57
Figura 27	Carné de sanidad	58
Figura 28	Contrato de locación de servicios	59
Figura 29	Contrato de trabajo fijo	60
Figura 30	Seguridad y salud ocupacional	61
Figura 31	Formalización como persona natural	62
Figura 32	Formalización como persona jurídica	63

## I. INTRODUCCIÓN

La venta de repuestos de vehículos ha existido desde la fabricación del automóvil que data desde el año 1769 desde los primeros vehículos propulsados a vapor creados por el inventor francés Nicholas-Joseph Cugnot. Luego con el paso del tiempo los vehículos pasaron a ser algo imprescindible como medio de transporte para la humanidad. Así mismo los vehículos se fueron perfeccionando y su popularidad cada vez fue más.

Sin embargo, en estos últimos años la adquisición de repuestos de vehículos son cada vez más asequibles por la sociedad, llegando a ser algo indispensable para las unidades de transporte en nuestra localidad.

Implementar la gestión de calidad dado que se entiende por gestión, el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus similares. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos. En las últimas décadas en nuestro país, las formas de hacer comercio han cambiado mucho, en estos últimos años con ayuda del Internet una persona que esté conectado a este medio podrá comprar cualquier producto que se ofrezca en la red en cualquier parte del mundo. En este panorama, la pequeña empresa difícilmente tendrá alcance global actuando individualmente; aunque tenga un buen nicho del mercado local, no estará libre de que en cualquier momento sea atropellado por una empresa del exterior en su tradicional mercado.

Es por ello que esta investigación se justifica debido al interés por conocer los beneficios que trae la gestión de calidad y la formalización de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos de vehículos mayores en la urbanización las Flores 78 distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Así mismo proveer herramientas a las autoridades, así como a los estudiantes de resultados de su situación que permitan tomar decisiones y/o iniciar estudios a futuro.

Para tal efecto, se utilizó una metodología descriptiva, no experimental y transversal. Además se empleó técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario a fin de recabar la información necesaria a fin de obtener la información necesaria para la toma de decisiones de estas empresas.

### **Planteamiento del problema**

#### **Caracterización del problema**

Nuestra nación es un país de emprendedores por lo cual las Micro y Pequeñas empresas, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo en el Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o por el propio Estado. Estamos entre los puestos más altos en Latinoamérica como país emprendedor. El emprendedor es aquella persona que tiene una idea, que la percibe como una oportunidad y hace todo bajo su poder para hacerla realidad. Las MYPES son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados.

En el Perú las micro y pequeñas empresas representan el 96.2% del total de las empresas formales, 3.2% pequeñas empresas y 0.1% las medianas empresas (Ministerio de la Producción, 2018). Precisamente esta investigación trata acerca de las MYPE y su problemática con la gestión de calidad y formalización, en el Perú

existen actualmente alrededor de 2,791, 598 vehículos entre autos, camionetas, buses, remolques y camiones (Transitemos, 2018), y el parque automotor tiene 13 años de antigüedad (Asociación Automotriz del Perú, 2018). De esa cantidad de vehículos en Lima se encuentran más del 50%, tal es el caso que en 2016 la cantidad de vehículos en Lima fue de 1,7522,919 y de esta cantidad 43,000 de ellos realizan actividades de transporte de manera informal, es así que se afirma que en la capital se concentra la mayor cantidad de vehículos (Posada, 2018, p. 25).

En Lima, específicamente en el distrito de San Juan de Lurigancho en la urbanización las Flores 78, existen numerosos establecimientos de negocios conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro venta de repuestos de vehículos, sin embargo se desconocen la importancia de la una gestión de calidad en la formalización de las micro y pequeñas empresas, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado.

### **Enunciado del problema**

En esa misma línea, la problemática descrita se puede traducir en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio – rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018?.

### **Objetivo general**

Del mismo modo, el objetivo general de esta investigación fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES

del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Objetivos específicos**

El objetivo general se ha desagregado en cuatro objetivos específicos que a continuación se mencionan:

Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de la gestión de la calidad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Determinar las principales características de la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

### **Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica**

La justificación teórica se basa en que las variables de investigación denominadas gestión de calidad y formalización, serán sustentadas de acuerdo a las teorías

encontradas en la literatura existente, en las cuales también se tendrán en cuenta las dimensiones de cada teoría.

### **Justificación práctica**

En cuanto a la justificación práctica, esta investigación servirá para quienes estén interesados en instalar un negocio de este rubro, en este estudio se mostrará información relevante y útil para los emprendedores. Así también constituirá en la base para realizar otros estudios relacionados al tema y a partir de ello serán ampliados.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación se justifica metodológicamente porque empleará un enfoque cualitativo, descriptivo, no experimental y transversal. En ese sentido será cualitativo porque se mostrará características de las MYPES a la luz de las variables. Descriptivo porque registrará las características encontradas. No experimental porque registra la información sin manipular las variables y finalmente será transversal porque el recojo de la información mediante la encuesta se realizará en un solo momento.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **2.1 Antecedentes**

A continuación se presentan antecedentes nacionales e internacionales sobre investigaciones realizadas en la misma línea de investigación.

#### **Antecedentes Internacionales.**

Martínez (2018), presenta una tesis denominada “Propuesta documental para el sistema de gestión de calidad de Cúcuta Motors bajo el modelo de la NTC ISO 9001: 2015”. El objetivo de esta investigación fue realizar una propuesta documental sobre el sistema de gestión de calidad de Cúcuta Motors. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional y transversal. Las conclusiones fueron las siguientes: las empresas no cuentan con ninguna documentación para realizar la implementación del sistema de gestión de calidad. La implementación de gestión de calidad en la empresa permitirá una mejora de gestión en la organización y la estandarización de los procesos y la mejora continua.

Espinosa y Rojas (2017), presentaron una tesis de pregrado denominada “Mejoramiento de los procesos de servicio técnicos de Kitmotos Yamaha”, cuyo objetivo fue plantear un plan de mejora de procesos en el servicio de la empresa. Así mismo las autoras emplearon como metodología descriptiva, correlacional y transversal. Es así que llega a las siguientes conclusiones: La implementación de manuales de gestión de calidad permitieron que la empresa pueda organizar mejor sus procesos y gestión. Se sistematizó y estandarizó los procesos en la reparación de motos.

Arias (2015), en su tesis elaborada en la ciudad de Quito, Ecuador y denominada: “El sector automotriz: evaluación del componente nacional en el período 2002 -2013”, tuvo como objetivo identificar la evolución del componente nacional, puntualmente la influencia que han tenido las políticas gubernamentales con respecto al valor agregado en el sector automotriz ecuatoriano en el período 2002 -2013. La metodología aplicada en este estudio fue cuantitativa y cualitativa. La autora obtiene las siguientes conclusiones: El componente nacional con respecto a las políticas de incentivo en el sector automotriz ha impulsado la competitividad en este sector, incrementándose las ventas, el empleo y así mismo el incremento de los impuestos al Estado. Se identificó que el valor agregado de la cadena de producción de autos se encuentra en la línea de ensamblaje. El aporte del sector automotriz a la economía ecuatoriana ha sido importante, teniendo en cuenta las políticas comerciales implementadas por el Estado. Finalmente se concluye que se debe mejorar la industria automotriz aún más, debido a que de acuerdo al diagnóstico las empresas ensambladoras y de autopartes existen limitaciones que impiden un crecimiento sostenido en estas empresas.

### **Nacionales**

Guevara (2018), en su tesis denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las MYPES del sector comercial, rubro venta de motocicletas, distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, año 2018”, esta investigación presenta como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las MYPES en estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. El autor llega a los siguientes resultados: 50% de los empresarios tienen entre 41 a 50 años de edad. 83.3% de los empresarios

es de sexo masculino. 67% de los empresarios tienen grado de instrucción universitaria. 50% de las empresas tienen más de 6 años. 50% de las empresas cuentan entre 4 a 9 trabajadores. 83.3% de las empresas tienen en cuenta en su gestión la mejora continua. El 100.0% percibe que satisface las necesidades de sus clientes con su servicio.

Morales (2016), presenta una tesis denominada “Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas), en el distrito de San Juan Bautista, 2016”, cuyo propósito fue determinar las características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. El autor llega a los siguientes resultados: sobre las características de las MYPES, se tiene que el 60% de las empresas son informales. El 80% de las empresas es personal natural. 60% de las empresas tienen licencia de funcionamiento. 50% tienen autorización sectorial. 20% de los trabajadores se encuentran en planilla. 50% de las empresas se encuentran inscritas en REMYPE. El 50% de los empresarios tienen entre 45 a 64 años de edad. 80% son de género masculino. El 70% es propietario de la empresa. El 40% de las empresas tienen entre 1 a 5 años y el 40% tienen entre 6 a 10 años de funcionamiento en el mercado. 80% de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 80% de las empresas no cuentan con procesos estandarizados. 80% no emplea documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio. 80% de las empresas capacita al personal para mejorar la calidad del servicio. El 80% evalúa la calidad de su servicio. 60% utiliza las TIC en su servicio.

Rengifo (2016), en su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos

menores en el distrito de San Juan Bautista”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el área de estudio del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, cualitativa y transversal. Los resultados fueron los siguientes: el 53% de las empresas se encuentran formalizadas. El 60% de los encuestados en esta investigación tienen entre 30 a 44 años de edad. El 93% es de sexo masculino. El 53% tienen estudios básicos. El 47% de las empresas tienen entre 6 a 10 años en el mercado. El 93% de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 53% de las MYPES tienen procesos estandarizados. 80% de las empresas emplea documentos de gestión de calidad. 60% capacita al personal para mejorar la atención al cliente. 80% evalúa el nivel de satisfacción al cliente.

### **Antecedentes locales**

Dávila (2017), presentó una tesis denominada “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017”. El objetivo de esta investigación fue la implementación de un sistema de gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa en estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. En cuanto a las conclusiones obtenidas fueron: La empresa no cuenta con manuales gestión, ni políticas de calidad, aspecto que no permite verificar un servicio de calidad. Se recomienda la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad del servicio de la empresa en estudio.

Valdivia (2014), presenta una tesis de pregrado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote denominada: “Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro mecánica automotriz del distrito

de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2013-2014”, tuvo como objetivo general conocer las principales características de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro mecánica automotriz del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2013-2014. Para elaborar esa tesis empleó una metodología descriptiva, no experimental, transversal y cuantitativa. Es así que llega a los siguientes resultados: Sobre la formalización: El 68.89% de las MYPE son formales, mientras que el 31.11% son empresas informales. El 46.67% opina que no se formaliza porque son muchas las regulaciones estatales, el 28.89% por burocracia y trámites engorrosos y el 24.44% por contratación y despido de trabajadores.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

La presente investigación se abordará desde el punto de vista de las dos variables, las cuales son la gestión de calidad y la formalización. Para iniciar este acápite se mencionarán las investigaciones previas a este estudio para luego abordarlos desde el punto de vista teórico.

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Sobre la gestión de calidad existen muchos conceptos debido a que este es un constructo multidimensional, el cual puede tener diferentes connotaciones dependiendo del punto de vista del autor. Es por ello que a continuación se mencionan algunos conceptos relacionados a la gestión de calidad. Sin embargo para el desarrollo de esta tesis se tendrá en cuenta las dimensiones vertidas por Joseph Juran.

Para Arana, Camisón; Casadesús y Martiarena (2008), la gestión de calidad es “el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la

mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general” (p. 15).

Para Teruel, Lapresta, Rosell, Camas, Diestre y Marco (2006), la gestión de calidad está relacionada a la conformidad de las especificaciones, la satisfacción de las expectativas del cliente y la excelencia en la gestión (p. 7). Así mismo los mismo autores afirman que la gestión de calidad son un conjunto de “acciones que se toman en una organización para aumentar la eficacia y el rendimiento de las actividades y los procesos, con el fin de aportar ventajas añadidas tanto a la organización como a los clientes” (Teruel y otros, 2006, p. 113).

De acuerdo a Juran (1990), “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (p. 169).

En todos los conceptos citados líneas arriba se menciona que la gestión de calidad está relacionada a los procesos y a la mejora continua de los productos y procesos.

#### **2.2.1.1 Trilogía de Juran**

De acuerdo a Juran (1992), todo proceso de gestión de calidad debe pasar por tres fases: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

**Planificación de la calidad.** Todo proceso comienza con la planificación de las actividades, en esta planificación se debe tener en cuenta las características del producto o servicio que va a satisfacer las necesidades del cliente. Es por que esta fase de planificación inicia con la identificación de las necesidades del cliente para luego traducir dichas necesidades en un producto que cumpla con las características para satisfacer dicha necesidad. Para posteriormente plantear puntos de control del proceso

y finalmente trasladar ese know how adquirido en esta fase en el proceso propiamente dicho.

**Control de calidad.** Cuando las actividades planificadas son puestas en marcha, es necesario que haya un mecanismo de control que permita comparar lo planificado con lo alcanzado. En tal sentido, son importante los indicadores de control que permiten identificar los porcentajes de avance y los puntos donde no hay avance o el avance es muy lento, a esto se les conoce como cuellos de botella, los cuales son restricciones a la producción que no permiten avanzar y por ende tampoco permite cumplir con los estándares de calidad establecidos.

**Mejora de la calidad.** Pretender afirmar que la identificación de cuellos de botella y la obtención de mejoras al proceso en un momento determinado es la finalización de todo el proceso de mejora. En gestión de calidad se afirma que el mejoramiento es constante, por ende siempre se encontrarán aspectos de mejora a los procesos. En tal sentido Juran, menciona un conjunto de pasos a considerar: a) Establecer la infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad; b) Identificar las necesidades específicas para mejorar; c) Crear, para cada proyecto un equipo que tenga la responsabilidad clara de dirigir el proyecto hacia un fin satisfactorio y d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesarias para que los equipos: diagnostiquen las causas, fomenten el establecimiento de remedios, establezcan controles para que perduren los logros.

### 2.2.2 Ciclo de Deming

William Edwards Deming (citado por Domínguez, Domínguez y Torres, 2016, p. 115) planteó que “la calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor uso de las maquinarias, del equipo y los materiales y menos demora en la fabricación y en la entrega”. De acuerdo a lo mencionado por Deming, plantea un ciclo de mejora continua también conocido como ciclo Deming, compuesta por cuatro fases; planificar, hacer, verificar y actuar, que a continuación se explica detalladamente:

**Planificar.** Esta fase consiste en determinar cuáles son las actividades del proceso, este conjunto de actividades son las requeridas para obtener los resultados deseados. Para ello se requiere exactitud y precisión en la determinación de las especificaciones de las necesidades para luego ser traducidas en un producto o servicio que satisfaga esa necesidad.

**Hacer.** Es la puesta en práctica de todo lo planificado en la etapa anterior y contempla aspectos como la organización y dirección de la asignación de recursos para poder obtener lo planificado y conjuntamente con ello viene la supervisión para obtener todos los objetivos planteados en la etapa de planificación.

**Verificar.** Luego de haber implementado todo lo planificado se debe realizar un control de lo conseguido para poder asegurar que la mejora se haya obtenido, ello se consigue comparando los resultados con lo planificado medidos en base a indicadores, también se consigue a través del uso de las herramientas estadísticas para este propósito.

**Actuar.** Esta fase se efectúa en base a lo obtenido en la fase anterior y las acciones que se toman es en base a dichos resultados. En tal sentido, si se han detectado errores que se pueden salvar, entonces se identifica y analiza el error y se replantea el ciclo Deming. Si en caso no haya errores en el desarrollo del proceso, entonces se registra, se sistematiza y se estandariza el proceso e inmediatamente se pone en práctica. Por último si se detectan errores que no pueden salvarse, se debe abandonar el proceso de mejora, se analiza los errores, se ejecuta la retroalimentación y se inicia de nuevo el ciclo Deming.

### **2.2.3 Técnicas de gestión de calidad**

Para la resolución identificados en el análisis de los procesos, así también las “oportunidades de mejora, recoger, analizar y mostrar los datos referentes al sistema de gestión de calidad, se tiene un conjunto de herramientas que ayudarán a ese propósito. A tal efecto existen muchas herramientas que ayudan a conseguir el propósito de la mejora continua, este conjunto de herramientas se dividen en tres grandes grupos: a) Herramientas más usadas en el diseño e implantación; b) Herramientas para el análisis de causas y c) Herramientas para el seguimiento y revisión.

#### **a) Herramientas más usadas en el diseño e implementación**

En este grupo de herramientas se encuentran todas aquellas que se emplean para recabar información al inicio de la implementación del sistema de gestión de calidad, de las cuales se explicarán las más usadas:

**Tormenta de ideas.** Esta herramienta se encarga de recoger ideas de todos los participantes, en esta técnica se consideran todas las ideas sin discriminar ninguna

aunque aparentemente no aporten nada, porque todas las ideas en este proceso se respetan. Para poder hacer uso de esta técnica se requiere la participación de todo el equipo y consiste en registrar todas las ideas para luego constituirse en insumo de otra herramienta. Esta herramienta estimula la creatividad y produce una gran cantidad de ideas generadas por los mismos participantes.<sup>3</sup>

**Diagrama de afinidad.** También se le conoce como método KJ, es una herramienta que sintetiza aquellos datos verbales que se mencionan en el recojo de información. Este método se basa en que las ideas recogidas tienen cierto grado de relación o afinidad los cuales se agrupan en un conjunto de ideas generales. Esta herramienta también se constituye en una herramienta generadora de creatividad.

**Bechmarking.** De acuerdo a Spendolin (citado por Teruel y otros, 2006), es un “proceso sistemático y continuo para evaluar los producto, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidos como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales” (p. 117). El objetivo de esta técnica es obtener las mejores prácticas para poder aplicarlas en la organización.

#### **b) Herramientas para el análisis de las causas**

Se refiere al conjunto de las herramientas para encontrar las causas de los problemas o también relacionar el problema con sus causas posibles, estas herramientas son:

**Diagrama de Pareto.** De acuerdo a Teruel y otros (2006), el diagrama de Pareto “Constituye un sencillo y gráfico método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y aquellos que son menos importantes” (p. 117). De aquí nace el principio de Pareto que afirma que el 80% de los problemas son

causados solo por el 20% de las causas. La técnica consiste en representar en diagrama de barras la frecuencia relativa y en forma descendente de diferentes hechos, de tal forma que puede mostrar los aspectos más importantes a tratar. Este gráfico ayuda a concentrar las causas que tendrán mayor impacto en caso de ser resueltas.

**Diagrama de Ishikawa.** También conocida como diagrama de espina de pescado por el parecido que adopta cuando se desarrolla la técnica. Esta herramienta fue desarrollada y empleada por primera vez por Kaoru Ishikawa, quien la empleó en sus círculos de calidad con sus empleados para poder identificar las causas de los problemas que aquejaban a la empresa, donde las causas se registran a los costados de una línea horizontal y el efecto se coloca en la parte derecha de la línea horizontal. Una de las ventajas de esta herramienta es que ayuda a obtener la participación de todo el equipo y ayuda a discriminar los efectos de las causas.

### c) **Herramientas para el seguimiento y medición**

Se refiere al conjunto de herramientas que “se aplican durante el seguimiento, medición y control de los procesos, para recoger y mostrar resultados de indicadores, encuestas de satisfacción de los clientes, etc” (Teruel, 2006, p. 119). Dentro de estas herramientas se encuentran las siguientes:

**Histograma.** De acuerdo d Teruel (2006), el histograma es “un gráfico de barras de barras vertical que representa la distribución de un conjunto de datos” (p. 119). Esta herramienta nos ayuda a conocer la tendencia central, dispersión y frecuencias relativas de los distintos valores. También es útil cuando se tiene una gran cantidad de datos, aspecto que permite analizar con detalle las tendencias registradas. Es una herramienta útil porque permite mostrar a otras personas información sobre un proceso

de forma sencilla y precisa. Mediante su apreciación también se puede observar de forma gráfica las diferencias de cada uno de los resultados.

**Estratificación.** “Es un método consistente en clasificar los datos disponibles por grupos con similares características. A cada grupo se le denomina estrato” (Teruel, 2006, p.121). los estratos se definen atendiendo a las características de cada una de ellas, por lo que se pueden considerar estratificación de acuerdo al personal, materiales, máquinas y equipos, tiempo, entorno, localización geográfica, etc.

#### **2.2.4 Teoría de la formalización**

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2017), “la formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal” (p. 1).

Para el Ministerio de Industria, Comercio y MYPYMES (2018), la formalización “es una serie de registros que se realizan para establecer un negocio y que pueda operar en legalidad ante el gobierno y los terceros” (p. 8). Así también el mismo autor menciona que “es el proceso de administrarse, gestionarse, planearse y dirigirse y acorde con las exigencias del sector productivo al que pertenece el producto o servicio que brindo” (MITINCI, 2018, p. 8). Es así, que se puede decir que la formalización es muy importante para las empresas para estas puedan acceder a una serie de beneficios que el gobierno tiene para las MYPES.

De acuerdo a Arbulú y Otoyá (2006, pág. 33), define “el sector informal como el conjunto de unidades productivas de pequeño tamaño, con acceso limitado al capital, uso de tecnologías simples, poca división de trabajo y de la propiedad de los medios

de producción y generalmente operando en los márgenes del sistema legal institucional vigente”.

#### **2.2.4.1 Dimensiones de la formalización**

El Ministerio de Industria, Turismo y MYPYME (2018), recomienda un conjunto de registros para las empresas para que de esta manera trabaje de forma segura y libre. En tal sentido, las formas de registro se conforman en dimensiones de la formalización:

##### **Registro empresarial**

Es el tipo de registro por la cual la empresa decide formar de su organización adoptando un tipo de persona empresarial, es decir se trata de decidir si es que la empresa será empresa natural o empresa jurídica. En el primer caso, el empresario no debe realizar ningún trámite legal más que sacar los demás registros para la formalización. En el segundo caso, la empresa adopta una figura jurídica como una EIRL, S.A.; S.A.C., estas son las formas jurídicas más adoptadas. En el caso de las EIRL está conformada por una sola persona y en las demás están conformadas por un mínimo de 2 socios. La adopción de cualquiera de los dos tipos de empresas está de acuerdo a la actividad que va a realizar el empresario y a sus proyecciones de crecimiento y también de acuerdo a los tipos de clientes que tenga.

##### **Registro tributario**

El empresario que desea estar formalizado, no puede soslayar este tipo de registros debido a que se trata el tributo que la empresa le paga al Estado mediante el pago de impuestos como el IGV el cual grava el 18% de las ventas del producto. Este registro es indistinto al tipo de empresa (natural o jurídica) que haya adoptado el empresario. La forma de registrarse la empresa en este tipo de registro es mediante el registro único

de contribuyente (RUC) y puede adoptar de acuerdo a tres tipos de régimen: nuevo régimen especial, el cual no exige ningún tipo de libros, es el más flexible y está adecuado para las micro y pequeñas empresas que no tienen ventas por más de 8000 soles por lo cual se pueden acoger a todos tipos de categorías la primera es la categoría “A”, que se puede tener compras y ventas por un máximo de 5000 soles y se paga un importe de 20 soles mensuales y en la segunda categoría es de compras y ventas por 8000 soles y se paga 40 soles al fisco. El segundo tipo de régimen tributario está el régimen especial de renta, en el cual se paga 2.5% del IGV mensual, no es necesario realizar declaraciones anuales al igual que el primer régimen, el tercer tipo de régimen es el régimen general de renta, esta adecuado para aquellas empresas de mayor facturación y exige contabilidad completa.

### **Registro laboral**

El registro que se deben hacer aquí es en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, antes de hacer ello es necesario realizar un registro que es en la REMYPE aunque no es necesariamente un registro obligatorio. El registro laboral se trata de registrar al trabajador mediante un tipo de contrato de acuerdo a la necesidad de la empresa y mediante el cual el trabajador obtiene un conjunto de beneficios relacionados a la compensación por el tiempo de servicios (CTS), la atención a través del seguro social, vacaciones y gratificaciones, pero también dependiendo del tipo de contrato que se realice. Pues si la MYPE se acoge al Régimen MYPE Tributario, esta recibe también un conjunto de beneficios y uno de ellos es precisamente relacionado a los beneficios de las vacaciones y gratificaciones del trabajador.

### **Registro sectorial**

De acuerdo al tipo de rubro que la empresa se encuentra, esta debe realizar un registro adicional. Es por ello que el empresario debe investigar si el sector donde ha optado desarrollar actividades comerciales requiere de algún permiso especial para realizar dicha actividad. Algunos de los permisos adicionales de acuerdo al tipo de negocio que opte el empresario son los siguientes: a) Registro industrial de Pro Industria; b) Registro y permisos sanitarios del Ministerio de Salud; c) Licencias de operación del Ministerio de Turismo, Autorizaciones ambientales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales; d) Permiso del Ministerio del Interior en la DISCAMED, si en caso se dedique a la venta de armas o trabajo con insumos como pólvora, etc.

### **Registro municipal**

Este tipo de registro se efectúa en la Municipalidad del distrito donde el empresario decide realizar actividades empresariales y consiste en obtener un permiso de funcionamiento teniendo en cuenta la zonificación del espacio que ocupara, es decir que el lugar donde desee realizar su actividad empresarial reúna las condiciones para empezar dicha actividad. Conjuntamente con ello la Municipalidad exige un certificado de defensa civil, elemento que obtiene luego de una inspección ocular de que el establecimiento haya cumplido con las condiciones de seguridad solicitadas por la municipalidad del distrito.

#### **2.2.5 Las MYPE**

Según la Organización internacional del Trabajo (OIT, 2015, pág. 2), en su informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas, presentado en la 72° Reunión de la Conferencia Internacional de Trabajo realizada en Ginebra en 1986, “definió a la micro y pequeña empresa como aquellas organizaciones con no más de 50

trabajadores, cuyas características son de empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros, inclusive a los trabajadores autónomos del sector informal”.

La Comisión Económica para América Latina define a la “microempresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales”.

De acuerdo a la antigua Ley N° 28015: “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”; en su artículo 2° la define como: “... la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

#### **2.2.5.1 Características de las MYPE**

Según el Art. 5 de la Ley 30056, en el Título II, Capítulo I, nos da una aproximación a las características de la Micro y Pequeña Empresa, la cual especifica que deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas según su nivel de ventas:

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

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **2.2.5.2 Características según el motivo de inicio del emprendimiento**

Para la CODEMYPE (citado por Matute, Albújar, Janampa, Odar y Osorio, 2008, pág. 50), las micro y pequeñas empresas se clasifican en tres grandes grupos:

#### **MYPE de subsistencia.**

Es aquel tipo de micro empresa en la que el emprendedor realiza una actividad comercial que no genera mayor utilidad y por el contrario va en dirección diferente y cada vez más consume el capital con el cual inicio. Este tipo de empresa es la más representativa del subempleo y evasión tributaria y es muy difundida a nivel de Latinoamérica.

#### **MYPE de emprendimiento**

Este tipo de empresas se encuentran aquellas en la que los emprendedores han descubierto una oportunidad en el mercado, la cual va a satisfacer una necesidad de un grupo de clientes. En este caso la empresa genera ingresos importantes para el emprendedor, quien se siente autorrealizado al observar que su actividad le genera utilidad pero además es una fuente generadora de empleo. Además este tipo de emprendimientos tienen un futuro en el rubro donde se desenvuelven, el cual es de crecimiento y sostenibilidad en el tiempo y mejores beneficios económicos.

#### **MYPE de acumulación**

Este tipo de emprendimiento es el más deseable, pues la empresa trabaja con maquinarias o posee activos, los cuales le generan mayores ingresos, tienen mayor sostenibilidad y crecimiento en el mediano plazo.

### 2.3 Marco conceptual

**Gestión de Calidad.** De acuerdo a Juran (1990), “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (p. 169).

**Herramientas de gestión de la calidad.** Es el conjunto de técnicas que se emplean en el diseño, durante la implementación y después de la implementación del sistema de gestión de calidad y son técnicas estadísticas de fácil uso y entendimiento (Teruel y otros, 2006, p. 117).

**Formalización.** De acuerdo a Arbulú y Otoya (2006, pág. 33), define “el sector informal como el conjunto de unidades productivas de pequeño tamaño, con acceso limitado al capital, uso de tecnologías simples, poca división de trabajo y de la propiedad de los medios de producción y generalmente operando en los márgenes del sistema legal institucional vigente”.

**MYPE.** De acuerdo a la antigua Ley N° 28015: “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”; en su artículo 2° la define como: “... la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

**SUNAT.** “Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería

jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa” (SUNAT, s.f. párr. 1).

**Accesorios.** “los accesorios son piezas que uno instala para mejorar el desempeño, aspecto o seguridad del vehículo” (Perú 21, 2014).

**Repuestos.** “Son los componentes que vienen de fábrica en un auto y que están destinados a cambiarse según se vayan desgastando o por algún imprevisto” (Perú 21, 2014).

**UIT.** “Es la herramienta para tener un valor de referencia que determina las escala de multas e impuestos en el Perú es fijada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)” (Ruiz, 2018, párr. 1). Para el 2018, la UIT es de 4,150 soles.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1 Diseño de la investigación.**

En lo referente al diseño de la investigación ésta fue no experimental – transversal – descriptivo- cualitativo.

Fue no experimental porque no se pretendió manipular intencionalmente las variables de investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Fue transversal porque los datos se registraron en un solo momento. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

La tesis fue descriptiva, porque sólo se registró los hechos que se dan en la realidad. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

Finalmente fue cualitativo porque estudió la realidad en su contexto natural y se interpretó de acuerdo a la percepción. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativo “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

El diseño de la investigación mostrada de forma gráfica fue de la siguiente manera:

M → O

Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

### **3.2 Población y muestra.**

#### **3.2.1 Población**

La población estuvo conformada por 10 tiendas de venta de autopartes de la Urbanización Las Flores 78, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

#### **3.2.2 Muestra**

Para este estudio la muestra fue la misma población porque esta solo estuvo conformada por 10 tiendas. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

### **3.3 Definición y Operacionalización de las variables**

Tabla 1.

*Características de los representantes*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>
Perfil de los representantes	Es el conjunto de características de los empresarios de las MYPES en estudio.	Edad	Razón: a) De 20 a 30 años b) De 31 a 40 años c) Más de 40 años
		Género	Nominal a) Femenino b) Masculino
		Grado de instrucción	Nominal: a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Universitaria
		Cargo en la empresa	Nominal: a) Dueño b) Administrador

Tabla 2.

*Características de las MYPES*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>
Perfil de las MYPES	Algunas características de las MYPES	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón: a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más
		Cantidad de trabajadores	Razón: a) 1 a 5 b) 6 a 10

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	“La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los elementos de la trilogía de la calidad: planificación de la calidad, control de la calidad y gestión de la calidad por toda la empresa” (Juran, 1990, p. 169).	Planificación de la calidad	Conjunto de actividades que reúnen las características de las necesidades del cliente.	Fija objetivos de calidad	Escala de Likert
				Identifica clientes	
				Necesidades de clientes	
				Producto	
		Control de la calidad	Conjunto de actividades para comparar los resultados con lo establecido en la fase de planificación.	Establece controles	
				Evaluación	
				Comparación	
		Mejora de la calidad	Proceso de puesta en práctica de las oportunidades de mejora de acuerdo a los errores encontrados en cada proceso.	Actuar	
				Infraestructura	
				Necesidades específicas	
				Equipo de trabajo	
				Recursos	
Formalización	“es el conjunto de unidades productivas, con acceso limitado al capital, uso de tecnologías simples, poca división de trabajo y de la propiedad de los medios de producción y generalmente operando en los márgenes del sistema legal institucional vigente” (Arbulú y Otoya, 2006, pág. 33),	Tributaria	Es el registro de la empresa en la SUNAT para obtener el RUC.	Formación	Escala de Likert
				Nuevo RUS	
				Régimen Especial	
		Municipal	Es el registro de la empresa en la Municipalidad para obtener la licencia de funcionamiento.	Régimen General	
				Licencia Municipal	
		Laboral	Es el registro de la empresa en el MTPE para registrar a los trabajadores mediante un contrato.	Certificado Defensa Civil	
				Carné de Sanidad	
				Contrato de locación de servicios	
		Legal	Es la definición de la empresa en tanto desee ser persona natural o jurídica.	Contrato de trabajo	
				Seguridad y Salud Ocupacional	
				Persona natural	
				Persona jurídica	

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

La técnica que se empleó para esta investigación fue la encuesta, por considerarse la más apropiada para el recojo de los datos.

Para Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática (p. 13).

#### **Instrumento**

Estuvo representada por un cuestionario de 30 preguntas que estuvieron relacionados a las variables de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

### **3.5 Plan de análisis.**

Esta investigación tuvo en cuenta para el análisis de los datos los siguientes pasos: a) Elaboración del cuestionario; b) Poner a prueba el cuestionario mediante una prueba piloto; c) Acercarse a la zona donde se realizará la encuesta; d) Ubicar las tiendas de venta de repuestos; e) Aplicar la encuesta; f) Tabular la encuesta en una hoja de Excel; g) Trasladar los datos a una hoja del programa estadístico SPSS versión 24; h) Procesar los datos en SPSS – 24 para elaborar las tablas y los gráficos de barras y finalmente; i) Interpretar y analizar la información dando una explicación de los resultados y haciendo comparaciones con los antecedentes de la investigación..

### 3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 4.

*Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018.</p> <p>Determinar las principales características de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018.</p> <p>Determinar las principales características de la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos mayores, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Formalización</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>10 tiendas de venta de repuestos de vehículos mayores.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>10 tiendas de venta de repuestos de vehículos mayores.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cualitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptivo, No experimental, Transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p>Fuentes bibliográficas.</p> <p>Internet.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

### 3.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación se explican los principios de ética.

**Protección a las personas.** Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o

perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

## IV. RESULTADOS

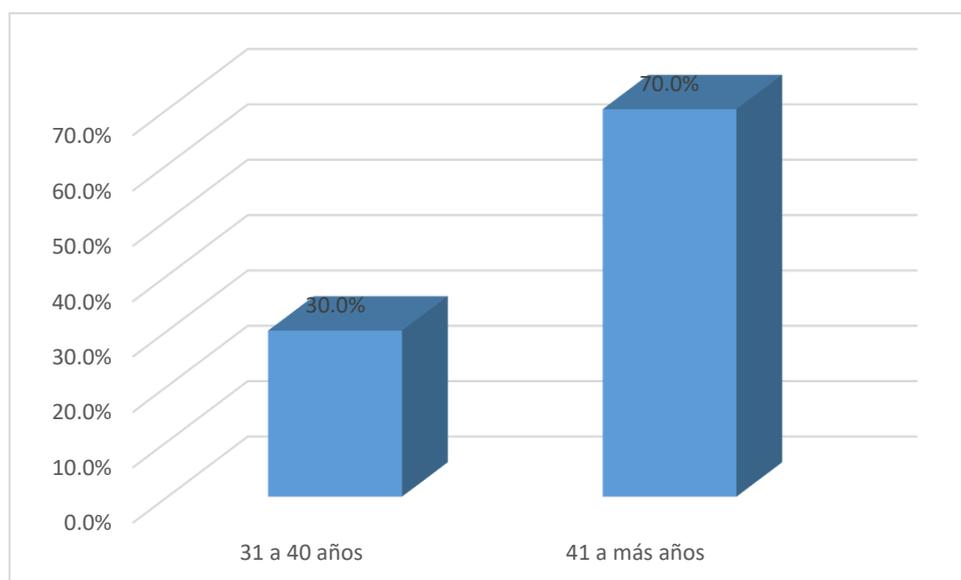
### 4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

Tabla 5.

*Edad de los representantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	31 a 40 años	3	30.0%	30.0%
	41 a más años	7	70.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 1.* Edad del representante

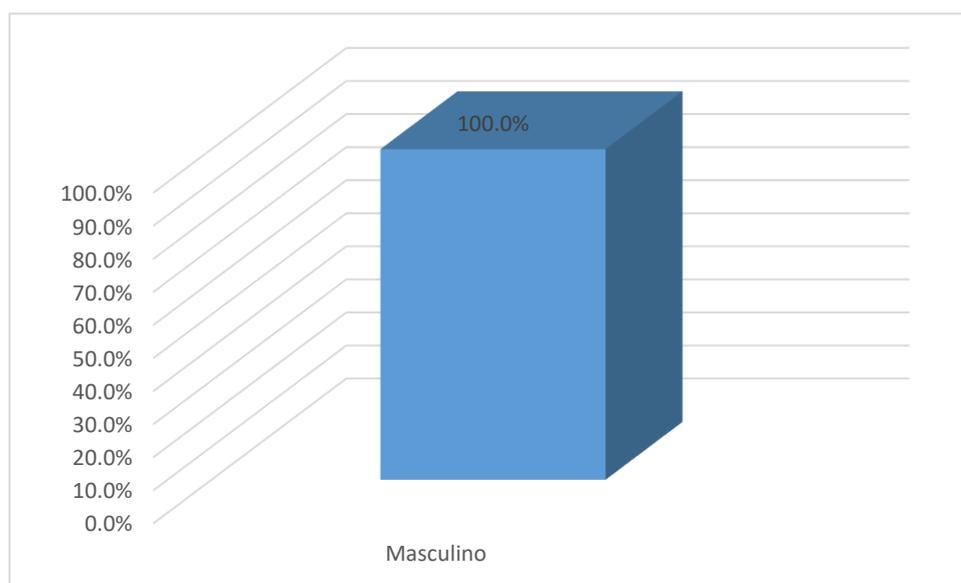
Interpretación

El 30.0% de los empresarios tienen entre 31 a 40 años de edad y el 70.0% entre 41 a más años de edad.

Tabla 6

*Género del representante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 2. Género del representante*

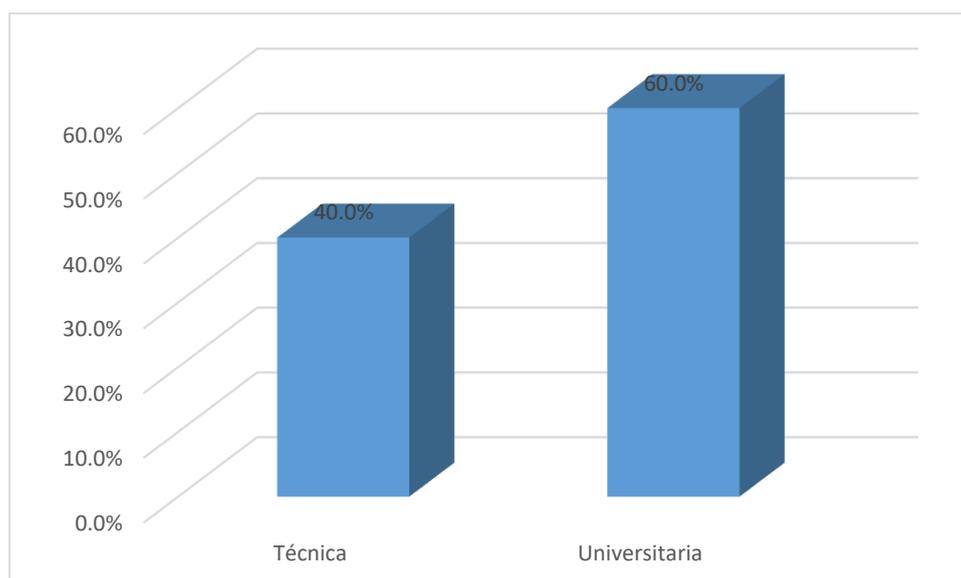
**Interpretación**

El 100.0% de los representantes son de género masculino.

Tabla 7

*Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnica	4	40.0%	40.0%	40.0%
	Universitaria	6	60.0%	60.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	



*Figura 3. Grado de instrucción*

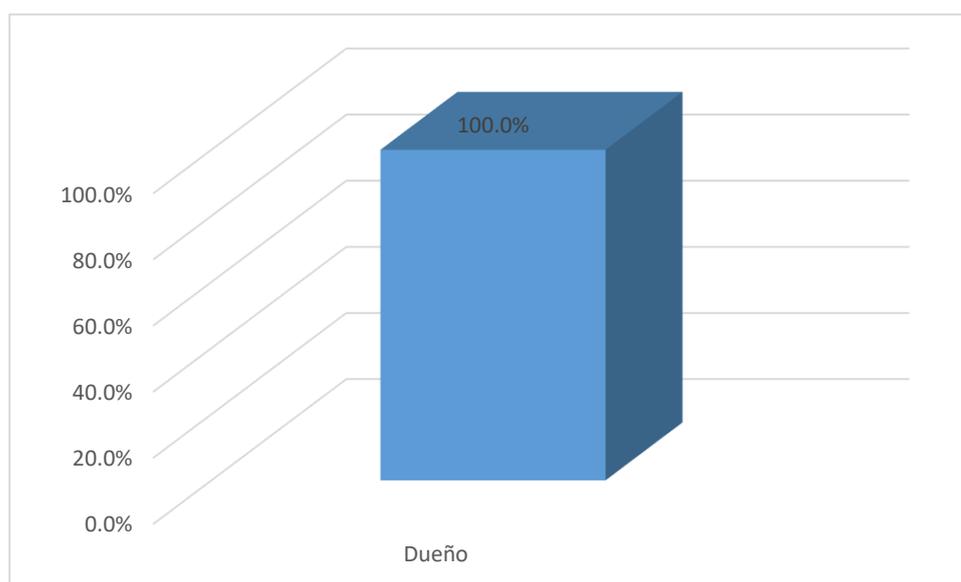
Interpretación

El 40.0% de los representantes tienen un grado de instrucción técnica y el 60.0% universitaria.

Tabla 8.

*Cargo en la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 4. Cargo en la empresa*

Interpretación

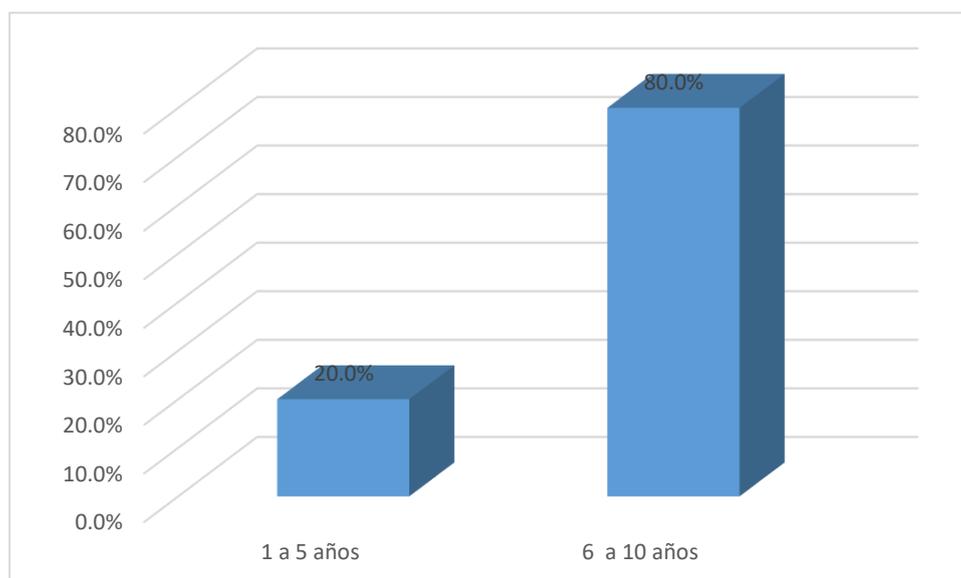
El 100.0% de los encuestados son dueños de la empresa.

## Características de las MYPE

Tabla 9

*Tiempo en el mercado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	2	20.0%	20.0%
	6 a 10 años	8	80.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 5. Tiempo en el mercado.*

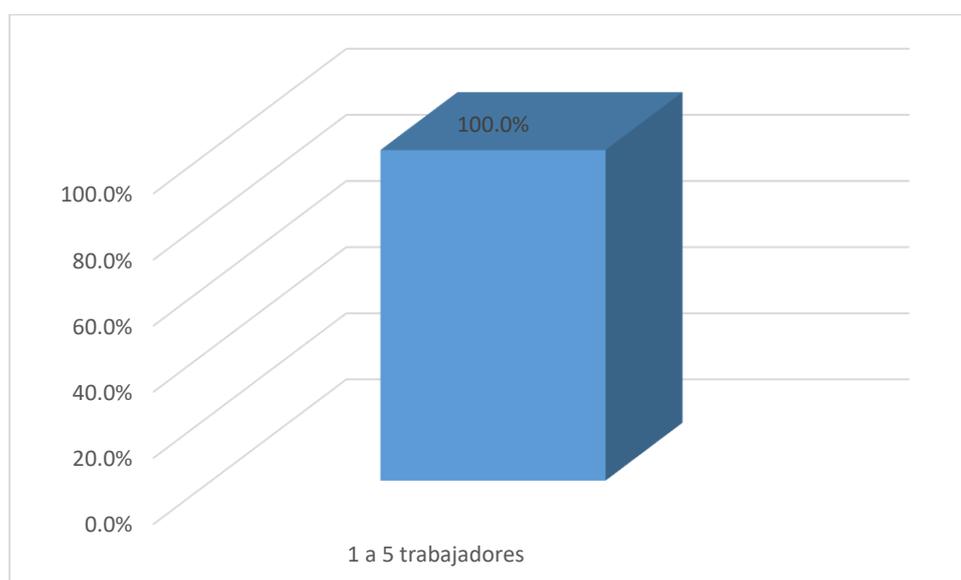
### Interpretación

El 20.0% de los encuestados tienen entre 1 a 5 años en el mercado y el 80.0% de 6 a 10 años.

Tabla 10

*Número de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 6. Número de trabajadores*

Interpretación

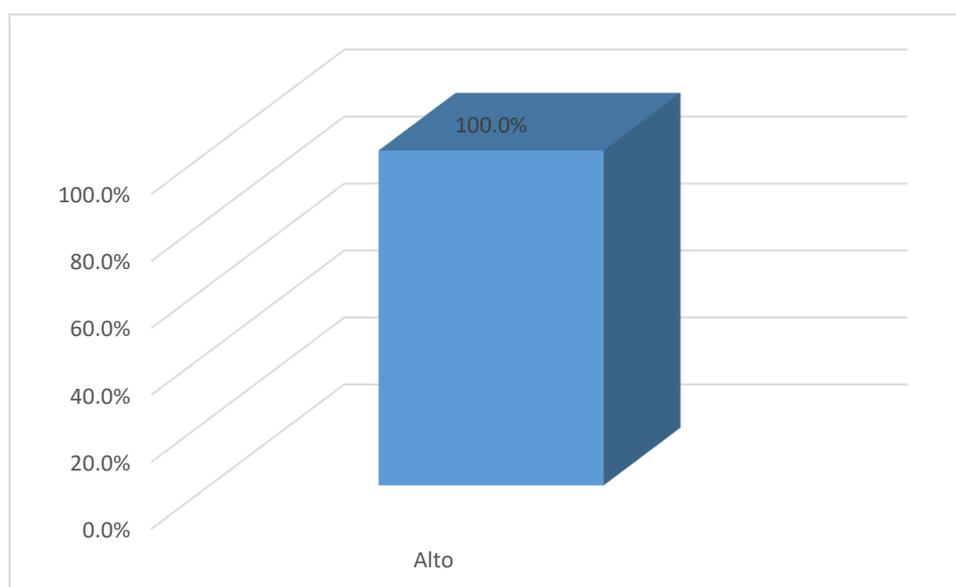
El 100.0% de las empresas encuestadas tienen entre 1 a 5 trabajadores.

## Características de la gestión de calidad

Tabla 11.

*Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 7. Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad*

### Interpretación

El 100.0% de las empresas perciben que tienen un nivel alto en la gestión de calidad.

Tabla 12

*Objetivos de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	30.0%	30.0%
	A veces	7	70.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	

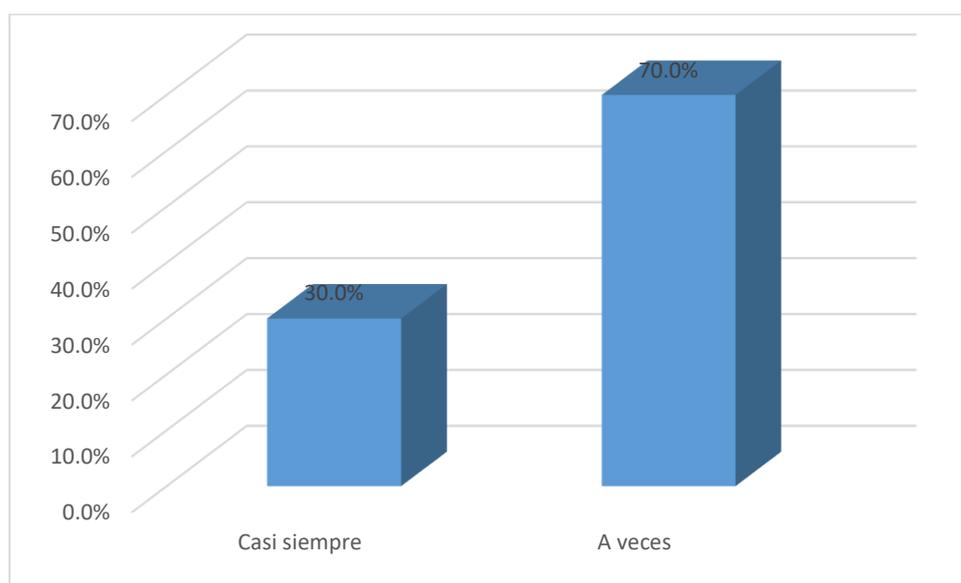


Figura 8. Objetivos de la calidad.

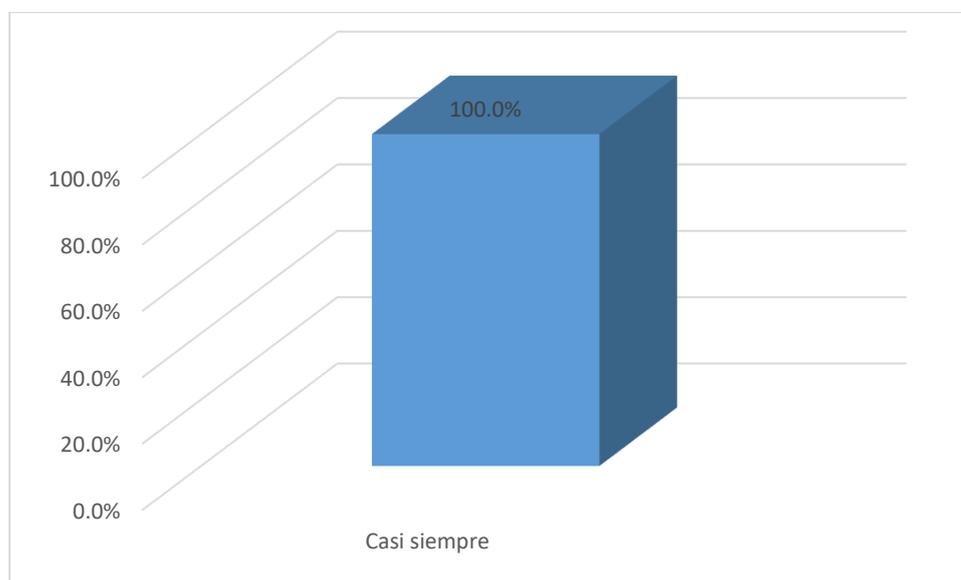
Interpretación

El 30.0% de las empresas encuestadas casi siempre fijan los objetivos de la calidad y el 70.0% lo hace a veces.

Tabla 13

*Necesidades de los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 9. Necesidades de los clientes.*

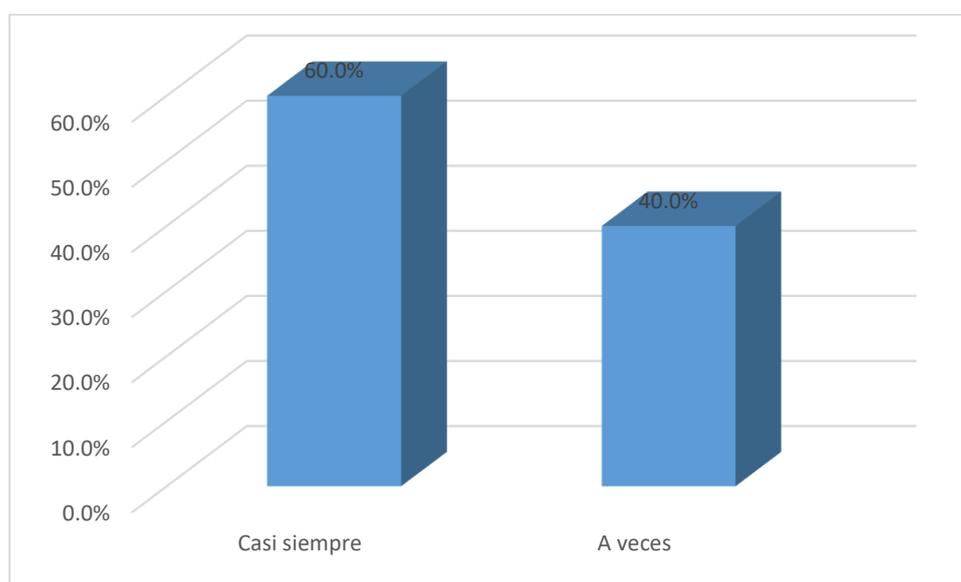
**Interpretación**

El 100.0% de los encuestados respondió que la empresa casi siempre identifica las necesidades de los clientes.

Tabla 14

*Servicio de acuerdo a las necesidades del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	60.0%	60.0%	60.0%
	A veces	4	40.0%	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	



*Figura 10. Servicio de acuerdo a las necesidades del cliente*

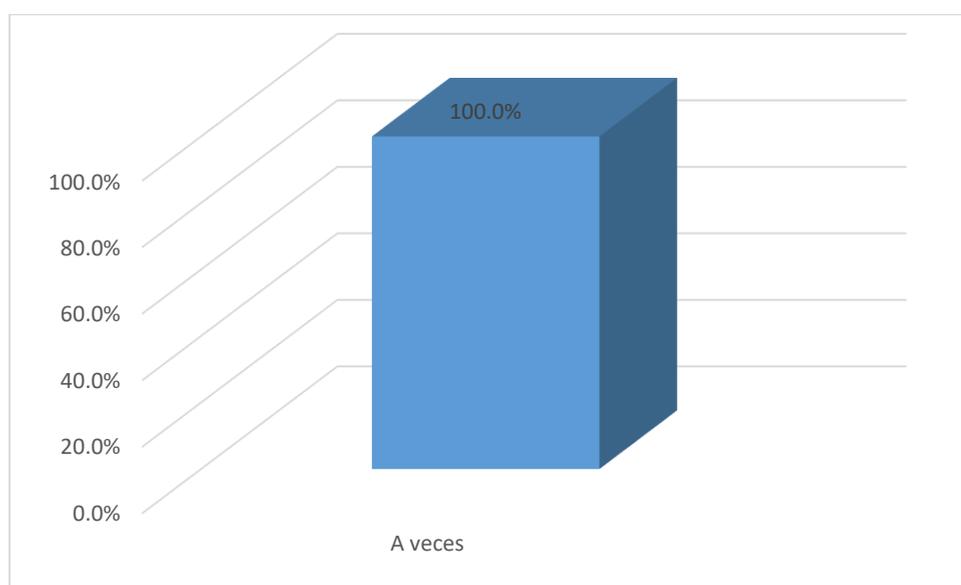
Interpretación

El 60.0% de las empresa casi siempre elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y el 40.0% sólo a veces.

Tabla 15

*Controles en los procesos del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 11. Controles en los procesos del servicio*

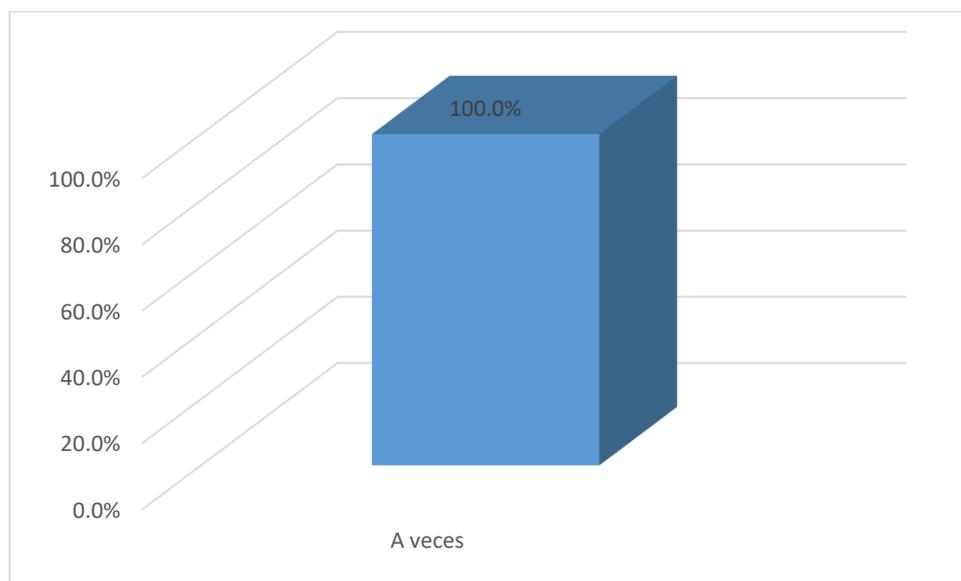
Interpretación

El 100.0% de las MYPE a veces establecen los controles en los procesos del servicio.

Tabla 16

*Comportamiento de la calidad real.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 12.* Comportamiento de la calidad real.

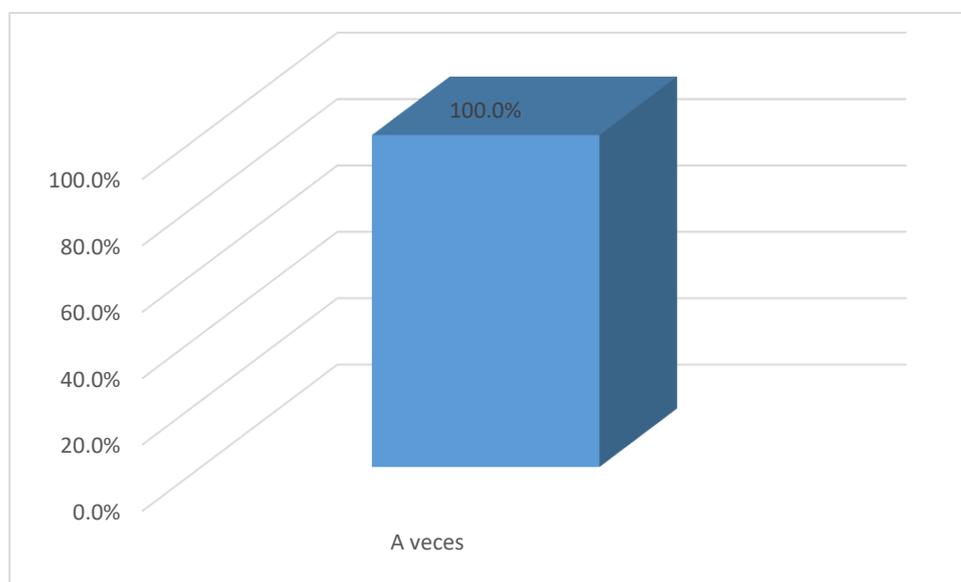
Resultado

El 100.0% de las MYPE a veces evalúa el comportamiento de la calidad real.

Tabla 17

*Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 13. Comportamiento real del servicio vs los objetivos de calidad.*

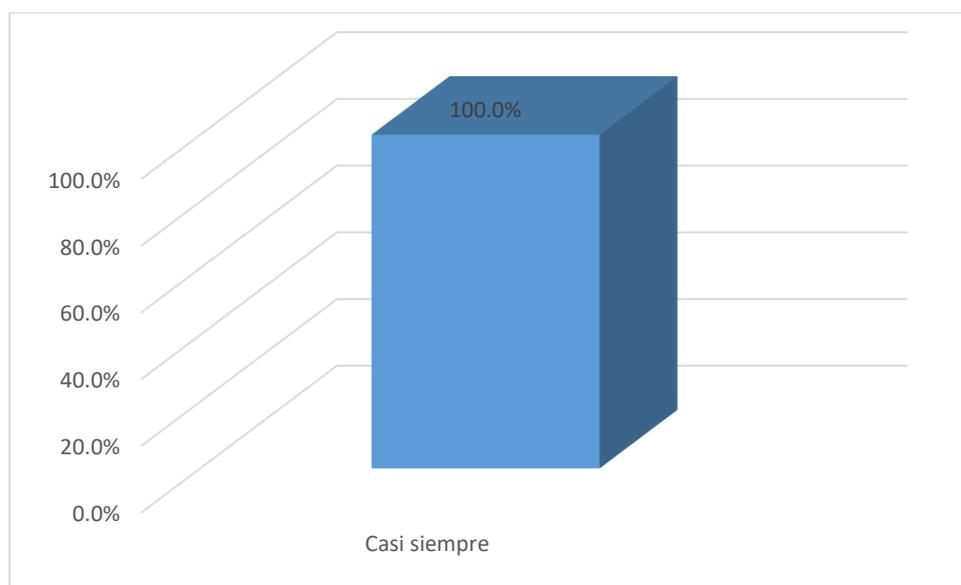
#### Interpretación

El 100.0% de las empresas a veces comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad.

Tabla 18.

*Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 14.* Erradicación de diferencias entre lo real y los objetivos.

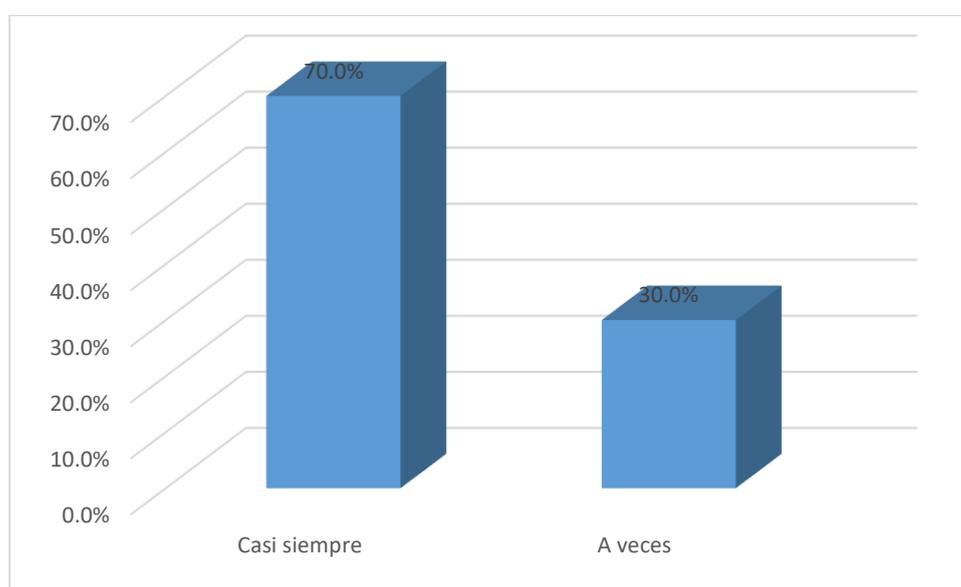
**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE casi siempre realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos.

Tabla 19

*Infraestructura para un servicio de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	70.0%	70.0%
	A veces	3	30.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	



*Figura 15. Infraestructura para un servicio de calidad*

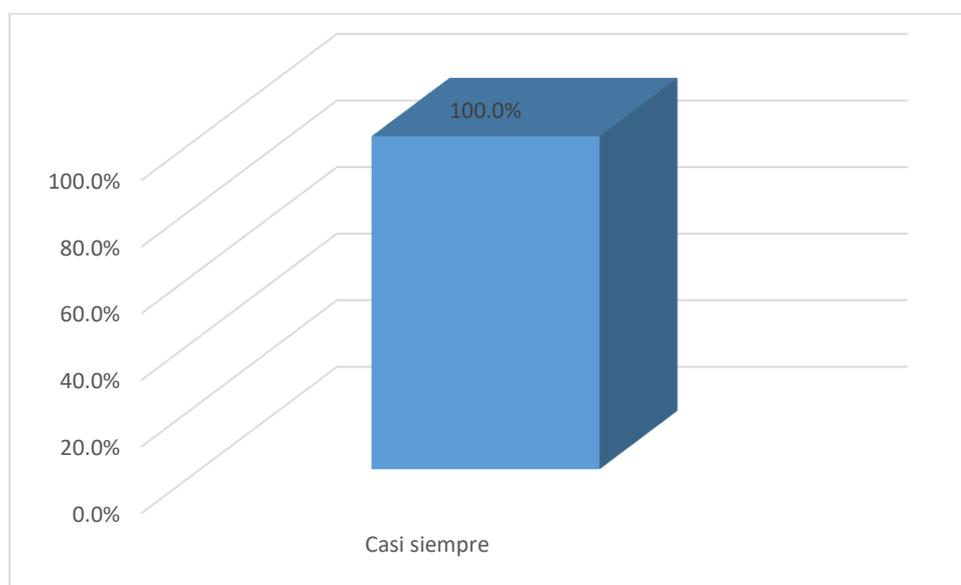
Interpretación

El 70.0% de las MYPE casi siempre cuentan con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio y el 30.0% a veces.

Tabla 20

*Necesidades específicas del cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 16. Necesidades específicas del cliente.*

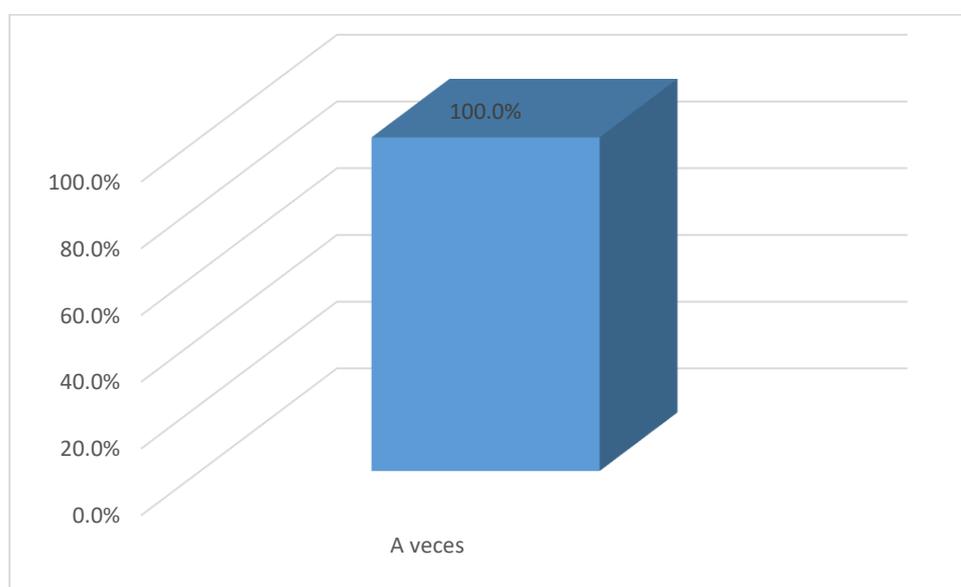
**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE casi siempre identifican las necesidades específicas del cliente para mejorar la calidad.

Tabla 21

*Equipo especializado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 17. Equipo especializado.*

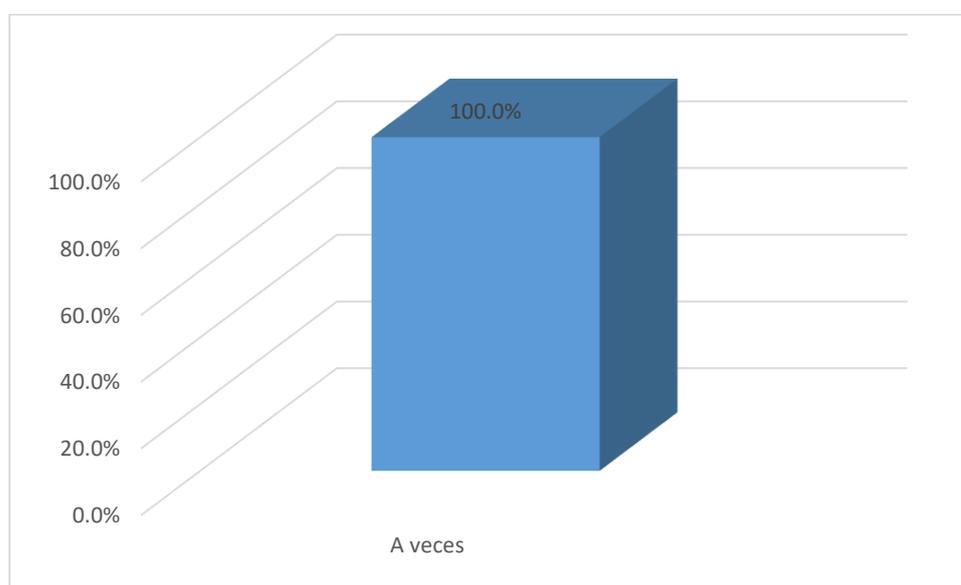
**Interpretación**

El 100.0% de las empresas a veces está de acuerdo que la empresa asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.

Tabla 20

*Recursos necesarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%



*Figura 18.* Recursos necesarios.

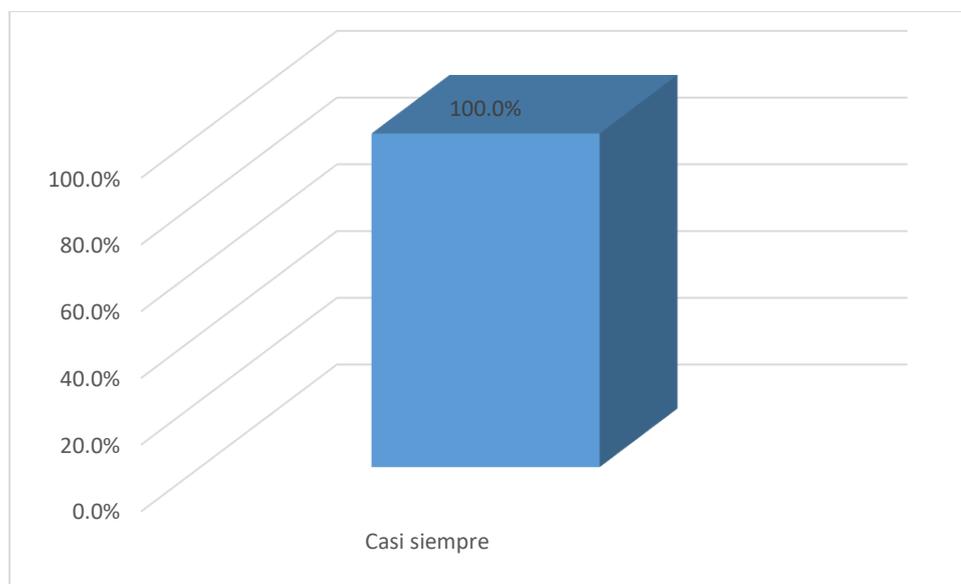
Interpretación

El 100.0% de las MYPE a veces proporcionan los recursos necesarios para la mejora del servicio.

Tabla 21

*Motivación de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 19. Motivación.*

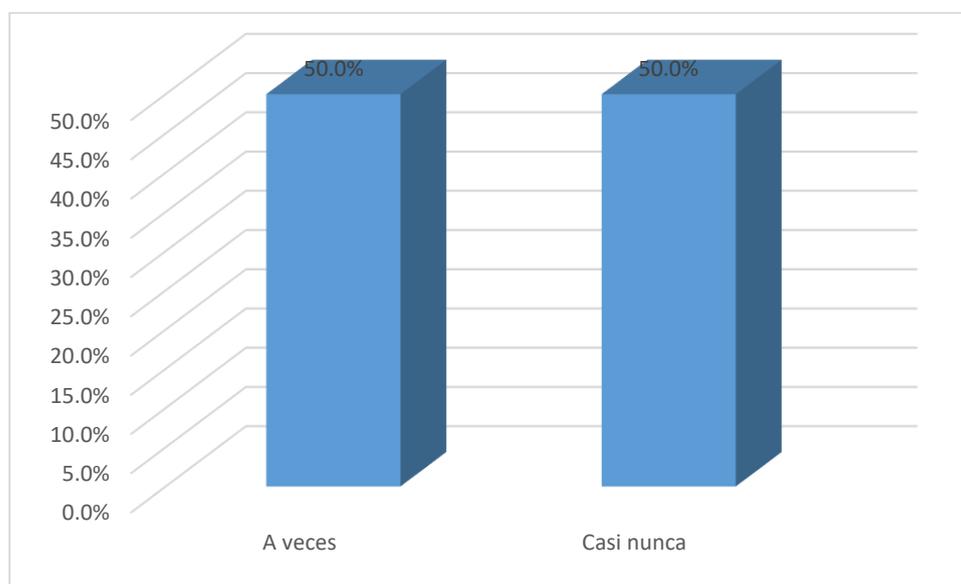
Resultado

El 100.0% de las empresas casi siempre motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.

Tabla 24

*Capacitación para la mejora de la calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	50.0%	50.0%
	Casi nunca	5	50.0%	100.0%
Total		10	100.0%	100.0%



*Figura 20. Capacitación para la mejora de la calidad*

Resultado

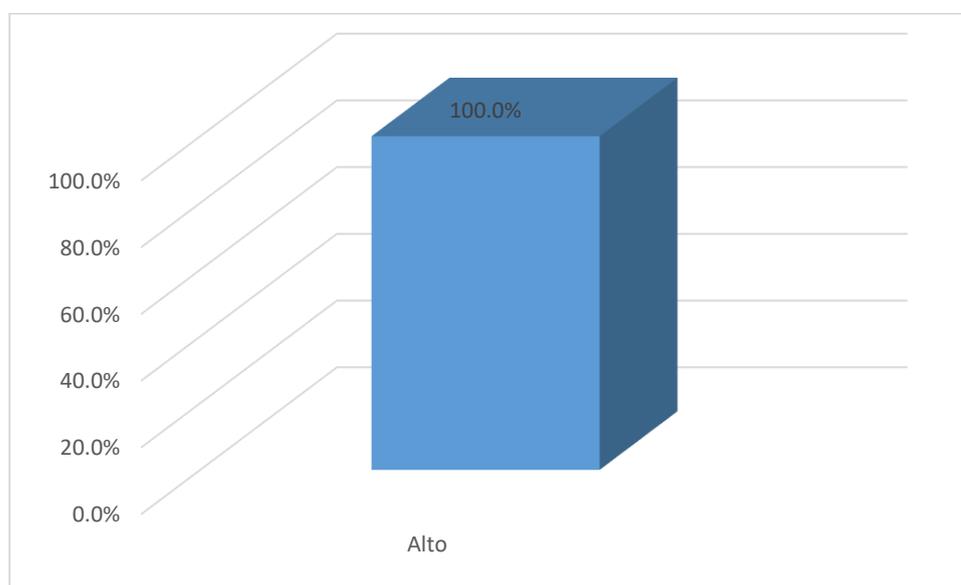
El 50.0% de las MYPE a veces capacitan al personal para obtener resultados óptimos en la mejora y el 50.0% casi nunca.

## Características de la variable formalización

Tabla 21

*Valores porcentuales del nivel de la formalización.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 21. Valores porcentuales del nivel de la formalización.*

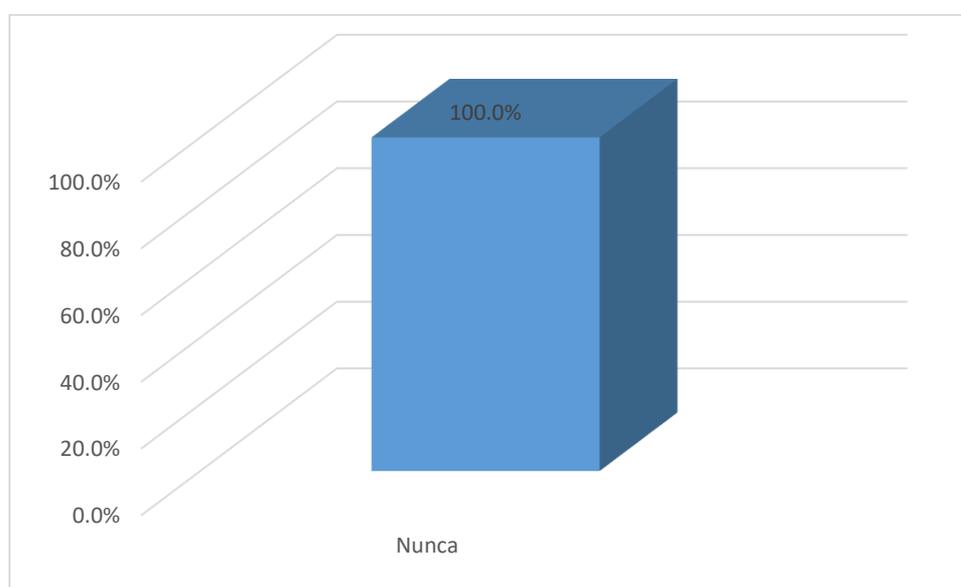
## Resultado

El 100.0% de los de las empresas tienen un nivel alto de formalización.

Tabla 26

*Régimen Único Simplificado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 22. Régimen Único Simplificado.*

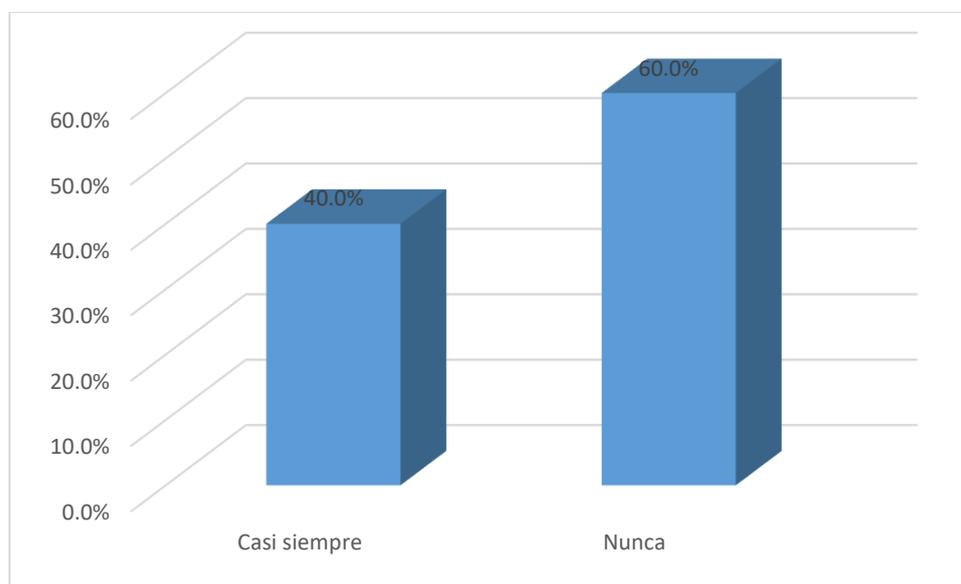
**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE no se encuentra en el Régimen Único Simplificado.

Tabla 27

*Régimen Especial de Renta.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	4	40.0%	40.0%
	Nunca	6	60.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 24. Régimen Especial de Renta*

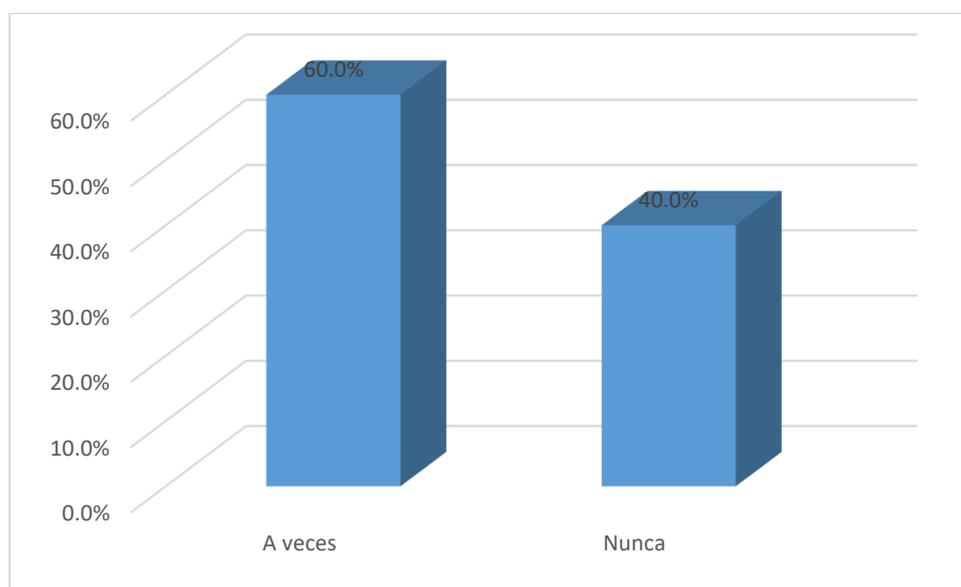
Resultado

El 40.0% de las MYPE se encuentra en el Régimen Especial de Renta y el 60.0% no se encuentra en ese régimen.

Tabla 28

*Régimen General de Renta.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	60.0%	60.0%
	Nunca	4	40.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 24. Régimen General de Renta.*

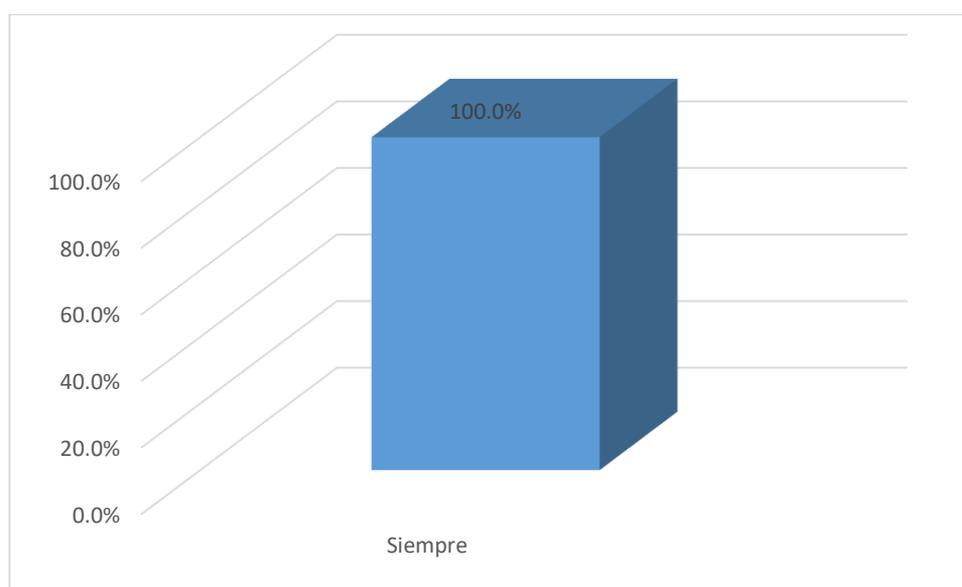
Resultado

El 60.0% de las MYPE se encuentra en el Régimen General de Renta y el 40.0% no se encuentra en ese régimen tributario.

Tabla 29

*Licencia de funcionamiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 25. Licencia de funcionamiento.*

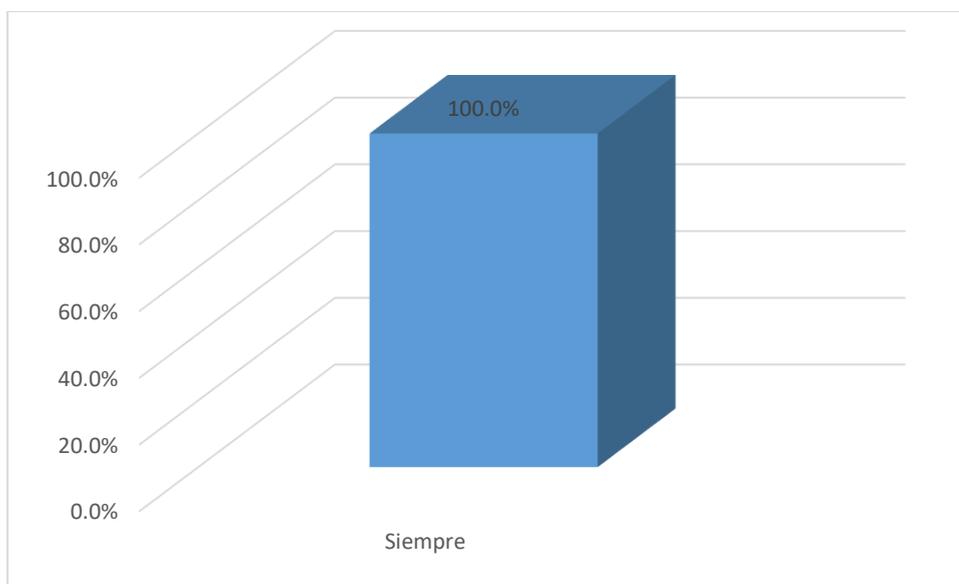
**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE siempre cuentan con licencia de funcionamiento.

Tabla 30

*Certificado de defensa civil.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 26. Certificado de defensa civil.*

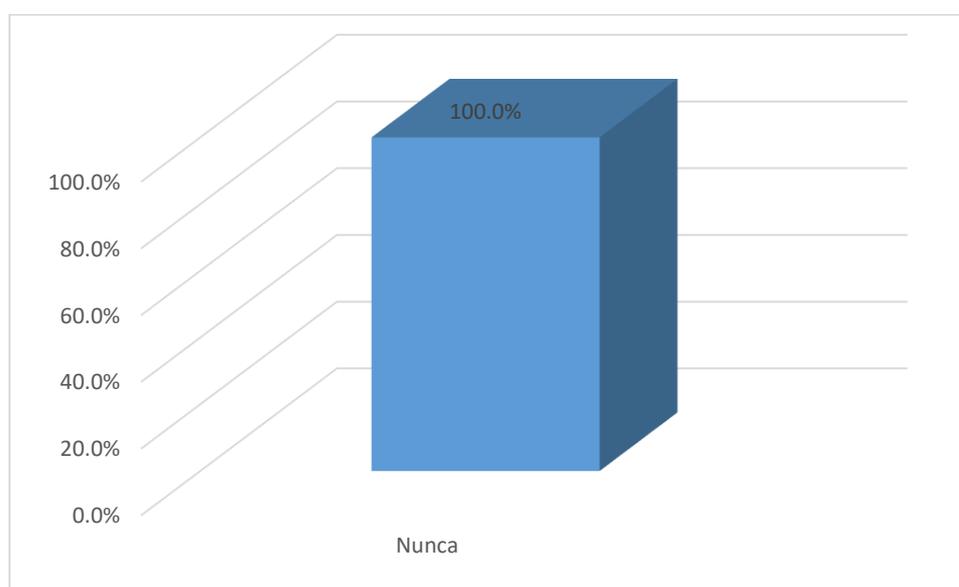
Interpretación

El 100.0% de las MYPE siempre cuentan con certificado de defensa civil.

Tabla 31

*Carné de sanidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 27. Carné de sanidad.*

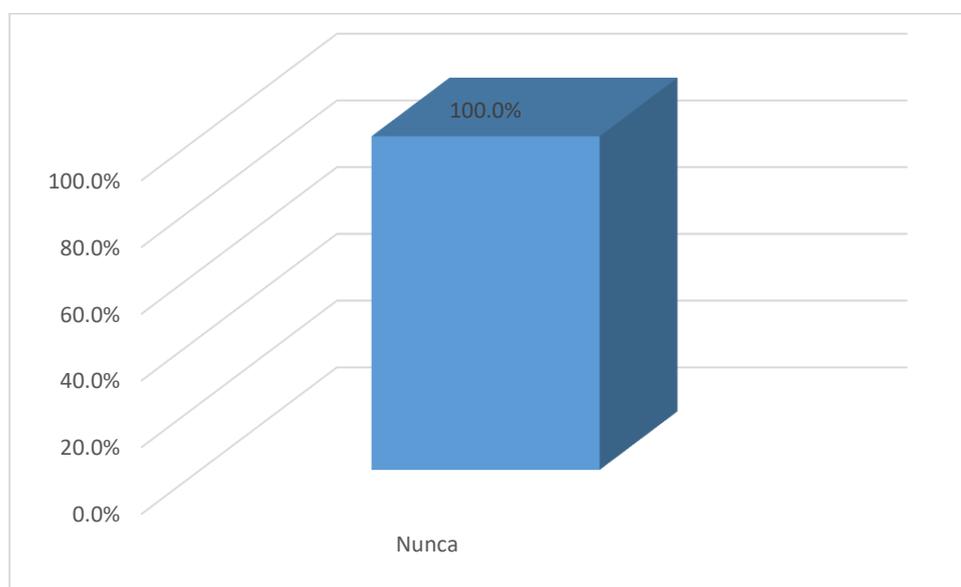
Interpretación

El 100.0% de las MYPE nunca le exige a sus trabajadores carné de sanidad porque para ese negocio no es necesario.

Tabla 32

*Contrato de locación de servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 28. Régimen de locación de servicios.*

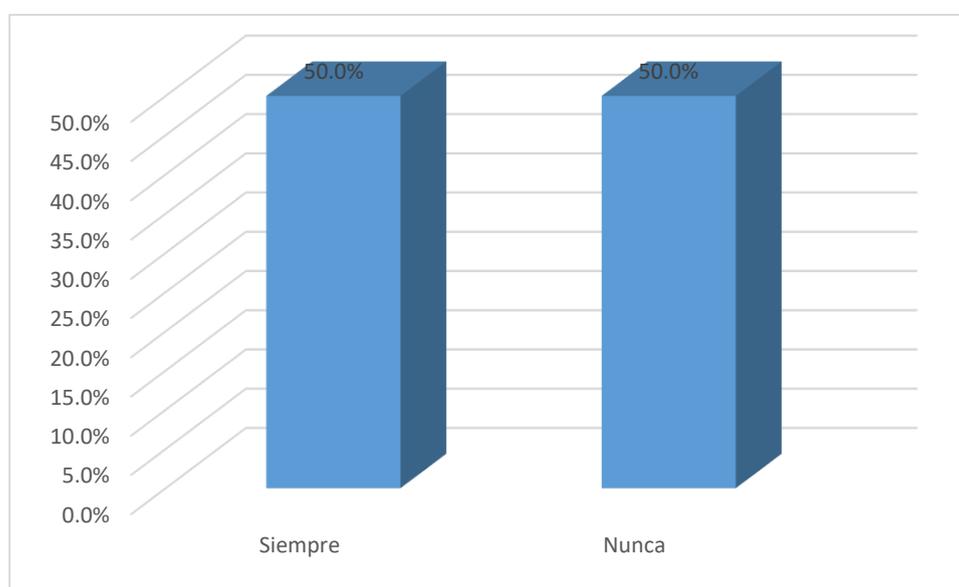
**Resultado**

El 100.0% de los trabajadores nunca han sido contratados bajo el contrato de locación de servicios.

Tabla 33

*Contrato de trabajo fijo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	50.0%	50.0%
	Nunca	5	50.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 29. Régimen de contrato fijo.*

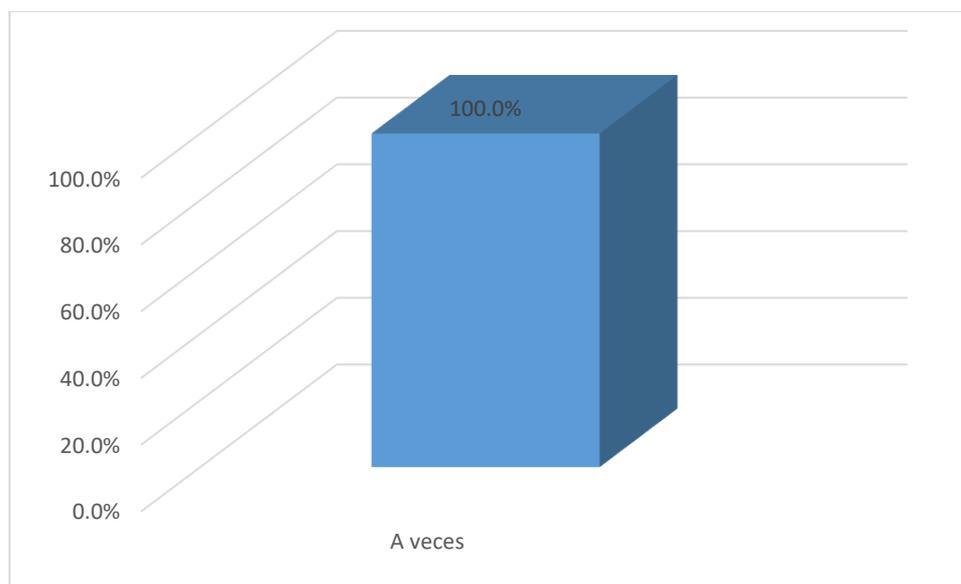
Interpretación

El 50.0% de los trabajadores siempre están contratados bajo el régimen de contrato fijo y el 50.0% nunca ha sido contratado bajo ese régimen.

Tabla 34

*Seguridad y salud ocupacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 30. Seguridad y salud ocupacional.*

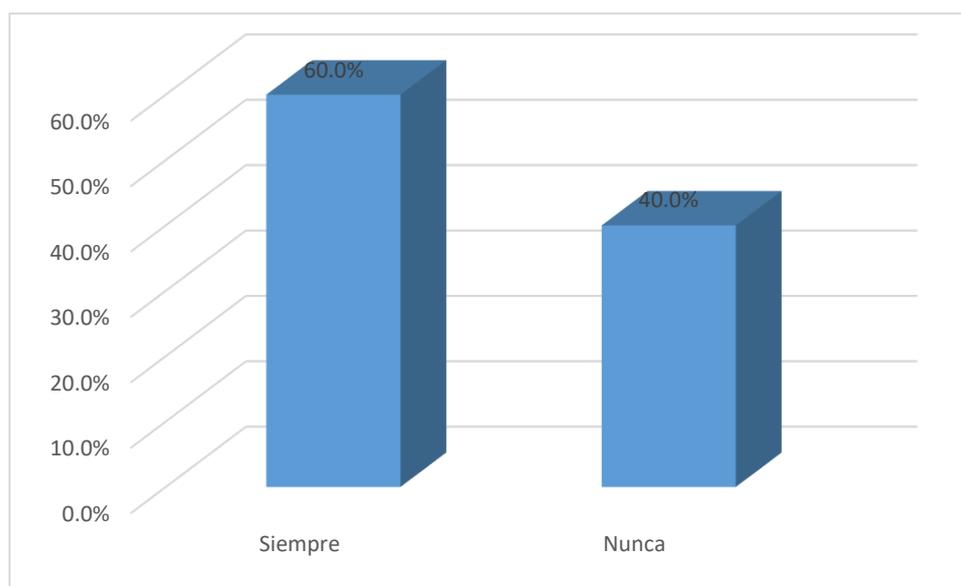
**Interpretación**

El 100.0% de las MYPE a veces cuenta con el sistema de seguridad y salud ocupacional.

Tabla 35

*Formalizada como persona natural*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	60.0%	60.0%
	Nunca	4	40.0%	100.0%
Total		10	100.0%	100.0%



*Figura 31. Formalizada como persona natural.*

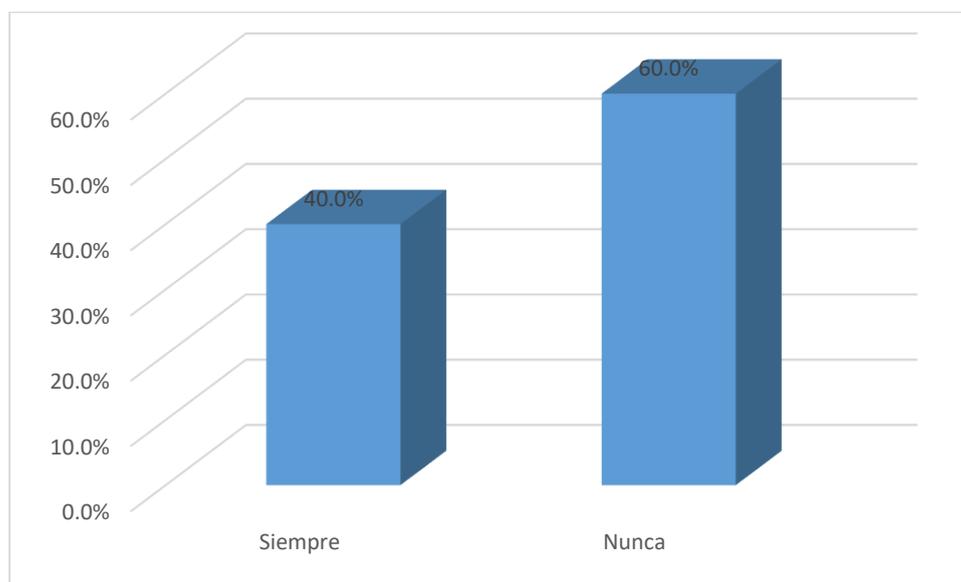
**Interpretación**

El 60.0% de las MYPE esta formalizada como persona natural y el 40.0% no lo está.

Tabla 36

*Formalizada como persona jurídica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	40.0%	40.0%
	Nunca	6	60.0%	100.0%
	Total	10	100.0%	100.0%



*Figura 32. Formalizada como persona jurídica.*

**Interpretación**

El 40.0% de las MYPE está formalizada como persona jurídica y el 60.0% no lo está.

## **4.2 Análisis de resultados**

### **Sobre las características de los representantes**

De acuerdo a las respuestas registradas en esta investigación el 55.6% tienen más de 41 años de edad., ello demuestra que las personas que se encuentran en este rubro de negocios son personas con experiencia la cual puede estar sustentada en la trayectoria de sus años. Resultado similar al obtenido por Guevara (2018), quien reporta que el 50% de los empresarios tienen entre 41 a 50 años de edad.

La totalidad de los empresarios son de género masculino, posiblemente esta respuesta está relacionada con la actividad de este rubro lo cual no quita que también las mujeres realicen esta actividad. Sin embargo y mayormente los hombres tienen cierta preferencia por este tipo de negocio. Resultado similar al obtenido por Guevara (2018), quien registra que el 83.3% de los empresarios es de sexo masculino.

El 60% de las personas encuestadas tienen preparación universitaria, lo que demuestra que en este tipo de empresa están personas preparadas, debido a que ellos deben tener conocimientos de importación y de gestión de empresas. Resultado similar al obtenido por Guevara (2018), quien registra que el 67% de los empresarios tienen grado de instrucción universitaria.

La totalidad de las empresas tiene como administrador del negocio al mismo dueño. Ello implica que este tipo de negocio es pequeño pero debe ser bien administrado por ello los mismos dueños se encuentran administrando sus propios negocios. Así también Morales (2016), registra en su investigación que el 70% de los encuestados eran propietarios de la empresa.

### **Sobre las características de las MYPES**

De acuerdo a los resultados registrados en la investigación se tiene que el 80.0% de las empresas tienen entre 6 a 10 años en el mercado. Ello demuestra que este tipo de negocios y las personas que lo dirigen tienen experiencia en el mercado pero también son empresas con sostenibilidad. Resultado similar al obtenido por Guevara (2018), quien registra que el 50% de las empresas tienen más de 6 años. Sin embargo Guevara (2018), registra que el 50% de las empresas cuentan entre 4 a 9 trabajadores.

La totalidad de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, ello es porque siendo una tienda solo se requiere entre 2 y 3 trabajadores, si el almacén es más grande o la tienda tiene gran demanda entonces se requiere hasta 5 trabajadores.

### **Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPES**

La de las empresas perciben que tienen un nivel alto en la gestión de calidad. Lo que implica que el servicio que realizan es de nivel alto pero los productos que venden también lo son. Al respecto Martínez (2018), menciona que la implementación de gestión de calidad en la empresa permitirá una mejora gestión en la organización y la estandarización de los procesos y la mejora continua.

El 70.0% de las MYPE a veces fija los objetivos para la calidad, teniendo en cuenta que todas las empresas planifican, pero pocas pueden plantearse objetivos para la calidad. En este caso la mayoría de las empresas planifican sus actividades en el período de trabajo, por lo que se infiere que realizan sus actividades de acuerdo a lo planificado.

La totalidad de las empresas identifica las necesidades de los clientes. Esta es una actividad que según Juran (1992), se debe realizar para poder tener una buena planificación de la calidad. Es por ello que en esta investigación el 100% de las bodegas

identifica las necesidades de sus clientes porque considera importante para poder surtir su mercadería.

El 60.0% de las MYPE casi siempre elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente. Ello se hace precisamente para tener un producto o un servicio a la medida de las necesidades del cliente y de esta manera satisfacerlas de la mejor manera. Al respecto Guevara (2018), anota que el 100.0% percibe que satisface las necesidades de sus clientes con su servicio.

El 100.0% de las MYPE a veces establecen los controles en los procesos del servicio. Ello significa que para las empresas de este rubro establecen controles porque de acuerdo a ellos sus procesos son simples de comprar y vender, pero existe otro porcentaje que no considera importante realizar estos controles o por lo menos no lo realizan exhaustivamente por el mismo motivo que consideran que son simples. Sin embargo los procesos de control no se realizan solamente en estas áreas sino en las diversas áreas de la empresa.

El 100.0% de las MYPE a veces evalúan el comportamiento de la calidad real. Teniendo en cuenta la respuesta de la pregunta anterior en este caso las empresas también se muestran indiferentes en este aspecto de evaluar el comportamiento real de la calidad, porque de acuerdo a ellos el proceso de comprar, almacenar y vender no es un proceso complicado en la venta de repuestos.

El 100.0% de las MYPE a veces comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad. Ello se realiza mediante un proceso de control de la calidad y como se pudo evidenciar que estas empresas el proceso de control es indiferente para ellos, como ya se había analizado en preguntas anteriores. Morales (2016), registra un

porcentaje mayor en este aspecto en su investigación, pues registra que el 80% evalúa la calidad de su servicio.

Sin embargo, en cuanto a la erradicación de los errores encontrados, todas las empresas están de acuerdo que se realizan actividades para erradicar las diferencias entre la calidad real y la calidad esperada. Guevara (2018), registra en su investigación que el 83.3% de las empresas tienen en cuenta en su gestión la mejora continua.

La mayoría de las empresas respondió que cuentan con una infraestructura adecuada para tener una atención de calidad. A ello hay que agregar que cuentan con un almacén donde guardan sus repuestos. Ellos consideran de acuerdo a su percepción que los espacios donde realizan sus actividades son suficientes.

Siguiendo la misma línea de las respuestas, el 100.0% de las empresas manifiesta contar con un equipo de trabajo encargado de realizar el proceso de mejora, con lo que se puede establecer que los mismos trabajadores son quienes realizan este trabajo en equipo para poder alcanzar los resultados.

Del mismo modo, con respecto a asignar recursos para realizar los procesos de mejora, siendo sus procesos poco complicados, los únicos recursos que ellos invierten son los mismos trabajadores, en tal sentido se valoriza el tiempo que emplean en adecuar espacios, atender esmeradamente y con diligencia, entre otros aspectos que consideran que son para mejorar sus servicios.

Sin embargo las empresas casi siempre motivan al personal a realizar actividades para la mejora de la calidad, tal como se registran las respuestas pues consideran que la motivación que le dan al trabajador es de tipo externa mediante incentivos a su trabajo. Del mismo modo, el 50% de las empresas a veces capacitan a las personas, es decir no

capacita a su personal, por lo que se infiere que les interesa poco realizar procesos de mejora donde involucre a su personal. Morales (2016), registra en su investigación que el 80% de las empresas capacita al personal para mejorar la calidad del servicio.

### **Sobre las características de la formalización de las MYPES**

El 100.0% de las empresas tienen un nivel alto de formalización. Ello refleja que todas las empresas se encuentran formalizadas de acuerdo a todas las dimensiones de la variable formalización. Rengifo (2016), registra un porcentaje menor en su investigación que solo el 53% de las empresas se encuentran formalizadas.

El 40% de las empresas se encuentra en el régimen especial de renta, ello porque han determinado que ese régimen le conviene. Sin embargo el 60% está en el régimen general de renta, teniendo en cuenta que este tipo de régimen exige que la contabilidad sea completa de acuerdo a la SUNAT.

La totalidad de las empresas cuenta con licencia de funcionamiento y cuenta con certificado de defensa civil para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo el 100% no cuenta con carné de sanidad y ello es porque para este tipo de negocio por no ser de alimentos no es necesario que tengan este carné. Del mismo modo el 50% no cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, debido a que aún no es una exigencia para ellos. Al respecto Morales (2016), registra que sólo el 60% de las empresas tienen licencia de funcionamiento

El 50% de las empresas tienen a sus trabajadores en planilla, porque han comprendido que el potencial humano es importante para el desarrollo de las empresas. Al respecto Morales (2016), registra un resultado menor y reporta que el 20% de los trabajadores se encuentran en planilla.

El 60% de las empresas es persona natural y el 40% es persona jurídica. Ello está de acuerdo con la necesidad y los objetivos de la empresa. Morales (2016), registra que 80% de las empresas es personal natural.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Sobre las características de los representantes**

La mayoría de los emprendedores tienen más de 41 años de edad y tienen nivel de instrucción técnica.

La totalidad de los representantes son de género masculino y son dueños de la empresa.

### **Sobre las características de las MYPE**

La mayoría de las MYPE tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado y la totalidad tienen entre 1 a 5 trabajadores.

### **Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPE**

La totalidad de las MYPES percibe que la gestión de calidad es de nivel alto.

La mayoría de las MYPE a veces fija objetivos acerca de la calidad y la totalidad casi siempre tienen en cuenta las necesidades del cliente en la comercialización de los repuestos.

La mayoría de las empresas casi siempre identifican las necesidades de los clientes, la totalidad establece los controles en los procesos del servicio, a veces evalúan el comportamiento de la calidad real y también a veces comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad.

La totalidad de las empresas casi siempre realizan acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos planificados.

La mayoría de las empresas casi siempre cuentan con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio.

La totalidad de las empresas casi siempre identifican las necesidades específicas de los clientes y la totalidad a veces asignan un equipo especializado para concretar la mejora del servicio y proporcionan los recursos necesarios para la mejora del servicio.

La totalidad de las empresas encuestadas casi siempre motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio y el 50% a veces capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora de la calidad del servicio.

### **Sobre la formalización de las MYPES**

La mayoría de las empresas tienen un nivel alto de formalización.

La mayoría de las empresas se encuentra en el régimen general de renta.

La totalidad de las MYPES cuenta con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil.

La totalidad de las empresas no cuenta con carné de sanidad y tampoco cuenta con un sistema de seguridad y salud ocupacional.

La mayoría de las empresas tienen a sus trabajadores bajo el régimen de contrato fijo y es persona natural.

La totalidad de las empresas están ni de acuerdo ni en desacuerdo en contar con un sistema de seguridad y salud ocupacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, G., Camisón; C.; Casadesús, M., y Martiarena, A. (2008). *Calidad y competitividad*. Universidad Deusto.
- Arbulú, Jorge y Otoyá Juan José (2006). *La Pyme en el Perú*. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arias Barros, Gabriel Mishel (2015). El sector automotriz: evaluación del componente nacional en el período 2002 -2013 (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10520/TESIS%20GABRIELA%20MISHEL%20ARIAS%20BARROS.pdf?sequence=1>
- Asociación Automotriz del Perú (2018). Parque automotor. Recuperado de <https://aap.org.pe/parque-automotor/>
- Dávila Dávila, M. (2017). *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*. Tesis de pregrado (En línea), Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1160/TITULO%20-%20D%C3%A1vila%20D%C3%A1vila%2C%20Marisel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez Bocanegra, G., Domínguez Bocanegra, A. y Torres Muñoz, J. (2016). *Didáctica y aplicación de la administración de operaciones*. Instituto Mexicano

de Contadores Públicos. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=6078463624>

Espinosa Piñeros, D. y Rojas Amaya, Y. (2017). *Mejoramiento de los procesos de servicio técnicos de Kitmos Yamaha*. Trabajo de pregrado (En línea). Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia. Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2017/166074.pdf>

Guevara Pompa, M. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las MYPES del sector comercial, rubro venta de motocicletas, distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, año 2018*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chanchamayo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10663/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NEUROMARKETING\\_COMERCIO\\_MYPES\\_VENTA\\_DE\\_MOTOCICLETAS\\_GUEVARA%20POMPA\\_MILTON\\_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10663/GESTION_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_COMERCIO_MYPES_VENTA_DE_MOTOCICLETAS_GUEVARA%20POMPA_MILTON_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juran Joseph, M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>

Juran J, M. (1992). *Juran y la calidad por el diseño*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782153>

OCDE (2016). *Panorama estadístico de la OCDE 2015 – 2016*. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=926425840X>

Organización Internacional del Trabajo (2017). *La formalización de las empresas.*

Business Create Job. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_emp/--emp\\_ent/--ifp\\_seed/documents/publication/wcms\\_549523.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_emp/--emp_ent/--ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf)

Perú 21 (2014, diciembre, 12). ¿Conoces las diferencias entre una autoparte y un repuesto?. Recuperado de <https://peru21.pe/vida/conoces-diferencias-autoparte-repuesto-200655>

Martínez Carvajal, D. (2018). *Propuesta documental para el sistema de gestión de calidad de Cúcuta Motors bajo el modelo de la NTC ISO 9001: 2015.* Tesis de pregrado (En línea). Universidad Libre de Colombia. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11499/Propuesta%20documental%20para%20el%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20C%C3%BAcuta%20Motors%20daniela.pdf?sequence=1>

Matute, Genaro., Albújar, Haydeé., Janampa, Luis., Odar, Renato Y Osorio, María del Carmen (2008). *Sistema nacional de capacitación para la MYPE peruana.* ESAN. Recuperado de [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema\\_nacional\\_de\\_capitaci%C3%B3n\\_mype\\_peruana.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf)

Ministerio de la Producción (2018). Estadística MYPYME. *Estudios económicos.* Recuperada de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

Ministerio de Industria, Turismo y MYPYME (2018). *Manual básico sobre formalización.* Recuperado de

<https://www.micm.gob.do/images/pdf/mypimes/manual-basico-de-formalizacion.pdf>

Morales Zubiato, M. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas), en el distrito de San Juan Bautista, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2794/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_MORALES\\_ZUBIATE\\_MARIA\\_ELIZA\\_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2794/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_MORALES_ZUBIATE_MARIA_ELIZA_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Posada, C. (2018). Aumento continuo del parque automotor, un problema que urge solucionar. *Comercio exterior*. Recuperado de [https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r816\\_3/comercio%20exterior.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r816_3/comercio%20exterior.pdf)

Rengifo Garcia, C. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2808/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_RENGIFO%20GARCIA\\_CESAR%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2808/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_RENGIFO%20GARCIA_CESAR%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Teruel Cabrero, M., Lapresta Domínguez, J., Rosell Martínez, N., Camas Losilla, P., Diestre Bernard, A. y Marco Pérez, J. (2006). *Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Gobierno de Aragon.

Transitemos (2018). Parque nacional vehicular estimado, según clase de vehículo. Recuperado de <https://vicisev.institutoivia.org/wp-content/uploads/2018/07/PERU-PARQUE-AUTOMOTOR-2017-MENORES-LIGEROS-Y-PESADOS.pdf>

ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Valdivia Ferré, A. (2014). *Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro mecánica automotriz del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2013-2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036876>

## ANEXOS

### Anexo 1. Lista de empresas

N <sup>o</sup>	RUC	DIRECCION	NOMBRE EMPRESA	RUBRO	DUEÑO
1	20523952596	Jr. Las Micas 151 Urb. Las Flores 78 SJL	M&R Huaycón Corporation E.I.R.L	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Marco Ángel Maguiña Paico
2	10401103266	Av. Próceres de la Independenci a 1744 Urb. Las Flores 78 SJL	Casa-o- Ring Manguera y repuestos	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Edgardo Virginio Hinostroza Arotengo
3	10106740491	Av. Próceres de la Independenci a 1766-A Urb. Las Flores 78 SJL	Repuestos Ruiz	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Edward Ruiz Solís
4	10072688266	Jr. El Marmol Mz. Lt. 14 Urb. Las Flores 78 SJL	Accesorios Uli	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Serapio Ulises Auccasi Huaripaucar
5	10442002750	Jr. Los Zafiros 1846 Urb. Las Flores 78 SJL	Alineamientos y repuestos Sole	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Soledad Cristina Palomino Martel
6	10400579828	Jr. Los Zafiros 1854 Urb. Las Flores 78 SJL	Repuestos José Luis	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	José Luis Machaca Huamaní
7	10156163487	Jr. Los Zafiros 1829 Urb. Las Flores 78 SJL	Repuestos y servicios mecánicos	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Luis Alberto Barzola Rojas
8	10080754022	Jr. Los Zafiros 1830 Urb. Las Flores 78 SJL	Autopartes Minaya	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Marcos Sergio Minaya Castillo
9	10411348712	Jr. Los Zafiros 1822 Urb. Las Flores 78 SJL	Repuestos Feliciano	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Juan Lisandro Feliciano Mendoza
10	10421240031	Jr. Los Zafiros 1820 Urb. Las Flores 78 SJL	Romerito	Venta de partes piezas y accesorios de vehículos	Leoncio Fernando Bazán Arribasplata

Fuente: SUNAT 2019.

## Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de la calidad y formalización de las MYPES del sector comercio - rubro venta de repuestos de vehículos, en la urbanización Las Flores 78, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018”.

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

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

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

<b>Escala Valorativa</b>		<b>Categoría</b>	<b>Valor numérico</b>
	S	Siempre	1
	CS	Casi siempre	2
	AV	A veces	3
	CN	Casi nunca	4
	N	Nunca	5

### **Características del empresario**

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años	
2	Género	Femenino		Masculino	
3	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	

### **Características de las MYPE**

5	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10

### **Características de la gestión de calidad**

<b>Variable 1: Gestión de la calidad</b>						
<b>Planificación de la calidad</b>		S	CS	AV	CN	N
7	La empresa fija los objetivos de la calidad.					
8	La empresa identifica las necesidades de los clientes.					
9	La empresa elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente					
10	La empresa establece los controles en los procesos del servicio					
<b>Control de la calidad</b>		TDA	DA		ED	TED
11	La empresa evalúa el comportamiento de la calidad real					
12	La empresa compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad					

13	La empresa realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos					
	<b>Mejora de la calidad</b>	TDA	DA		ED	TED
14	La empresa cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio.					
15	La empresa identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar					
16	La empresa asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.					
17	La empresa proporciona los recursos necesarios para la mejora del servicio.					
18	La empresa motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.					
19	La empresa capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.					

### Características de la formalización

N°	Variable 2: Formalización	TDA	DA	ED	TED
20	La empresa se encuentra en el Régimen Único Simplificado				
21	La empresa se encuentra en el Régimen Especial de Renta				
22	La empresa se encuentra en el Régimen General de Renta				
23	La empresa cuenta con licencia de funcionamiento				
24	La empresa cuenta con certificado de defensa civil				
25	Los trabajadores cuentan con carné de sanidad				
26	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de locación de servicios				
27	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo				
28	La empresa cuenta con el sistema de seguridad y salud ocupacional				
29	La empresa esta formalizada como persona natural				
30	La empresa esta formalizada como persona jurídica				

Lima, abril de 2019

Gracias por su colaboración