



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN
DE LAS MYPES EN EL SECTOR TRANSPORTE
URBANO, RUBRO MOTOTAXIS DEL DISTRITO
DE IQUITOS, AÑO 2016**

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

AUTOR:

BR. JAVIER RODRIGUEZ CHAVEZ

ASESOR

MBA. CRYSDER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERU

2016

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mg. Sergio Ortíz García

Secretario

Lic. ADM. Marleni Sáenz Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

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

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis amados padres, gracias a su incondicional apoyo y consejos he culminado una de mis grandes metas en lo personal y profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Transporte Urbano rubro mototaxis, distrito de Iquitos, año 2016. Este documento académico uso metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental. Aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: Respecto al Emprendedor: predomina el sexo masculino (100,0%), Edad: adulto de 45 a más (40,1%), joven adulto 36 a 45 años (30,2%); el 40,1% cuenta con instrucción técnica, 30,2% superior, 19,8% nivel secundaria y 9,9% con nivel primaria. Respecto a formalización: el 50,0% está en proceso de formalización y 30,2% está formalizados, el 19,8% no está formalizado. Al 50,0% la formalización le favorece para “obtención de créditos” (40,1%) y tributariamente están acogidos al Régimen General (30,2%). Respecto a Gestión de calidad: el 100,0 % no dispone de un manual de calidad, el 90,1% no tiene implementado un programa de calidad. El 100,0% se adapta perfectamente a las necesidades del usuario; un 59,9% no posee una visión y misión, pero sus trabajadores no la conocen (50,0%); 90,1% no ha elaborado un plan estratégico; el 9,9% indica que sí. Respecto a beneficios que perciben de la gestión de calidad, 29,7% es favorable, no percibe ningún beneficio 30,2%; el 90,1% muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y un 9,9% indica que no.

Palabras clave: Gestión de calidad, formalización, plan estratégico, subsistencia, Mype.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the Urban Transport Sector, mototaxis, district of Iquitos, year 2016. This academic document uses descriptive - transversal - non - experimental research methodology. He applied a structured questionnaire of 33 questions through the survey technique, obtaining as results: Regarding the Entrepreneur: male predominates (100.0%), Age: adult of 45 to more (40.1%), young adult 36 to 45 years (30.2%); 40.1% have technical instruction, 30.2% higher, 19.8% secondary level and 9.9% with primary level. Regarding formalization: 50.0% is in the process of formalization and 30.2% is formalized, 19.8% is not formalized. At 50.0% the formalization favors "obtaining credits" (40.1%) and are taxed under the General Scheme (30.2%). Regarding Quality Management: 100.0% do not have a quality manual, 90.1% do not have a quality program implemented. 100.0% is perfectly adapted to the needs of the user; 59.9% do not have a vision and a mission, but their workers do not know it (50.0%); 90.1% did not develop a strategic plan; 9.9% said yes. Regarding benefits received from quality management, 29.7% is favorable, does not receive any benefit 30.2%; 90.1% show new ideas to improve processes and 9.9% indicate that they do not.

Key words: Quality management, formalization, strategic plan, subsistence, Mype.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Caracterización del Problema	3
1.2 Enunciado del Problema:	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivos Generales:	6
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	6
1.4 Justificación de la Investigación	7
1.4.1 Justificación Teórica.....	8
1.4.2 Justificación Metodológica	8
1.4.2 Justificación Práctica.....	8
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.2.1 La Informalidad disminuye la Competitividad	10
2.2.2 Ley de Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas	12
2.2.3 Gestión de la calidad.....	15
2.3 Marco Conceptual	22
2.4 Hipótesis.....	24
2.4.1 Hipótesis General.....	24
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	24
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1 Tipo de Investigación	26

3.2	Nivel de Investigación.....	26
3.3	Diseño de la Investigación	26
3.3.1	Población	26
3.3.2	Muestra.....	27
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicas	28
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.	28
3.6	Consideraciones éticas	28
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		29
4.1	Resultados	29
A:	DATOS GENERALES.....	29
B:	DE LA EMPRESA	35
C:	GESTIÓN DE CALIDAD.....	40
D:	ENFOQUE DEL CLIENTE	46
E:	DISEÑO DE PROCESOS.....	50
4.2	Análisis de los resultados	62
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
5.1	Conclusiones	68
5.2	Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		72
	Bibliografías.....	72
ANEXOS.....		75
1.	Cronograma	75
2.	Recursos Necesarios	76
3.	Presupuesto	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Sexo del Emprendedor?.....	29
Tabla 2: ¿Edad del Emprendedor?.....	30
Tabla 3 : ¿Grado de instrucción del emprendedor?.....	31
Tabla 4: ¿Cargo del emprendedor?.....	32
Tabla 5: ¿Tiempo de desempeño en el cargo?.....	33
Tabla 6: ¿Tiempo de permanencia en el rubro?.....	34
Tabla 7: ¿La empresa está formalizada?.....	35
Tabla 8: ¿La empresa se creó?.....	36
Tabla 9:¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?.....	37
Tabla 10: ¿Qué ventajas proporciona a su empresa?.....	38
Tabla 11: ¿En qué régimen esta constituidas su empresa?.....	39
Tabla 12: ¿Dispone de un manual de calidad?.....	40
Tabla 13: ¿No hay manual de calidad, pero si saben que es manual de calidad?.....	41
Tabla 14. ¿Existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de calidad en los diversos procesos operativos de la empresa?.....	42
Tabla 15: ¿Tiene implementado un programa de calidad?.....	43
Tabla 16: ¿De quién es la responsabilidad de la calidad?.....	44
Tabla 17: ¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar de calidad?.....	45
Tabla 18: ¿Existen algún mecanismo de verificar la satisfacción del cliente?.....	46
Tabla 19: ¿El trato con los usuarios es considerado y amable?.....	47
Tabla 20: ¿Cuándo el cliente acude al servicio/unidad sabe que encontrara las mejores soluciones?.....	48

Tabla 21: ¿El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario?.....	49
Tabla 22: ¿En las labores diarias ha diseñado algún proceso productivo?.....	50
Tabla 23: ¿Qué tipo de procesos productivos?.....	51
Tabla 24: ¿La empresa posee una visión, misión y valores?.....	52
Tabla 25: ¿Lo conocen los trabajadores?.....	53
Tabla 26: ¿Cómo lo difunde en su empresa?.....	54
Tabla 27: ¿La empresa ha elaborado un plan estratégico?.....	55
Tabla 28: ¿Qué beneficios ha obtenido con la gestión de calidad?.....	56
Tabla 29: ¿Revisa permanentemente sus objetivos?.....	57
Tabla 30: ¿Hace uso racional de los recursos?.....	58
Tabla 31: ¿Se muestra profesional en el trabajo?.....	59
Tabla 32: ¿Brinda una adecuada orientación a sus clientes?.....	60
Tabla 33: ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?..	61

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Sexo del Emprendedor?.....	29
Gráfico 2: ¿Edad del Emprendedor?.....	30
Gráfico 3 : ¿Grado de instrucción del emprendedor?.....	31
Gráfico 4: ¿Cargo del emprendedor?.....	32
Gráfico 5: ¿Tiempo de desempeño en el cargo?.....	33
Gráfico 6: ¿Tiempo de permanencia en el rubro?.....	34
Gráfico 7: ¿La empresa está formalizada?.....	35
Gráfico 8: ¿La empresa se creó?.....	36
Gráfico 9:¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?.....	37
Gráfico 10: ¿Qué ventajas proporciona a su empresa?.....	38
Gráfico 11: ¿En qué régimen esta constituidas su empresa?.....	39
Gráfico 12: ¿Dispone de un manual de calidad?.....	40
Gráfico 13: ¿No hay manual de calidad, pero si saben que es manual de calidad?.....	41
Gráfico14. ¿Existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de calidad en los diversos procesos operativos de la empresa?.....	42
Gráfico15: ¿Tiene implementado un programa de calidad?.....	43
Gráfico 16: ¿De quién es la responsabilidad de la calidad?.....	44
Gráfico 17: ¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar de calidad?.....	45
Gráfico 18: ¿Existen algún mecanismo de verificar la satisfacción del cliente?.....	46
Gráfico19: ¿El trato con los usuarios es considerado y amable?.....	47
Gráfico 20: ¿Cuándo el cliente acude al servicio/unidad sabe que encontrara las mejores soluciones?.....	48
Gráfico 21: ¿El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario?.....	49

Gráfico 22: ¿En las labores diarias ha diseñado algún proceso productivo?.....	50
Gráfico 23: ¿Qué tipo de procesos productivos?.....	51
Gráfico 24: ¿La empresa posee una visión, misión y valores?.....	52
Gráfico 25: ¿Lo conocen los trabajadores?.....	53
Gráfico 26: ¿Cómo lo difunde en su empresa?.....	54
Gráfico 27: ¿La empresa ha elaborado un plan estratégico?.....	55
Gráfico 28: ¿Qué beneficios ha obtenido con la gestión de calidad?.....	56
Gráfico 29: ¿Revisa permanentemente sus objetivos?.....	57
Gráfico 30: ¿Hace uso racional de los recursos?.....	58
Gráfico 31: ¿Se muestra profesional en el trabajo?.....	59
Gráfico 32: ¿Brinda una adecuada orientación a sus clientes?.....	60
Gráfico 33: ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?..	61

INTRODUCCIÓN

Nuestras Mypes, aunque no sea la formalización un indicador sólido, podemos decir que a nivel nacional mueven gran parte de la economía, disminuyendo la tasa de desempleados.

El motivo que me conlleva a elaborar de esta investigación, es que, existen diversas circunstancias que llevan a estas instituciones dedicadas al transporte urbano, rubro de mototaxis en nuestro entorno, no muestren un alto interés de formalización, y aplicación de una buena gestión de calidad.

Las razones pueden ser muchas, pero aquí citaremos algunos puntos, respecto a lo que pude observar tanto tiempo que se hacen usos de estas unidades de transporte urbano:

- Muchos de los gestores de estos negocios han desarrollado esta actividad por las necesidades apremiantes de la economía y la dificultad en el acceso al trabajo por la falta de oferta laboral
- Un complejísimo sistema tributario y la falta de orientación en lo referente a la formalización de las empresas y los beneficios que acarrea esta.
- No pueden soportar todas las cargas y obligaciones impuestas por los legisladores.
- No existe conocimientos sobre la aplicación de una buena gestión de calidad
- Los propietarios, obvian la satisfacción del cliente consumidor.

El contenido del informe final de investigación consiste en: Título de la investigación, en el capítulo Uno abordamos los ítems de Planteamiento del problema expresada mediante la caracterización del problema y la formación del problema, luego describimos los objetivos, tanto general como específicos y finalmente la justificación del informe. En el capítulo dos abordamos el marco teórico en el cual tocamos los ítems como antecedentes, bases teóricas, el marco conceptual y las hipótesis de la investigación. El capítulo Tercero contiene el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y las consideraciones éticas entre otros.

Los resultados de la investigación pudieron comprobar existe relación significativa entre la gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector transporte urbano, rubro de mototaxis en el Distrito de Iquitos. Asimismo, se acepta la hipótesis de que el enfoque de gestión de calidad influye en la formalización de las Mypes, en el sector transporte urbano rubro de mototaxis en el distrito de Iquitos.

Considera la discusión como parte de la investigación, donde se compara cada variable de estudio e interpreta los resultados, y se agrupa las conclusiones a los que se llegó en la investigación, asociado a las recomendaciones.

Finalmente, las fuentes de información donde se consignan las obras y artículos que han sido utilizadas para la elaboración de la investigación, ha tenido en cuenta la norma APA para las fuentes de información y como anexos, la matriz de consistencia y encuesta.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del Problema

A comienzo de la década de los años 80 el Perú comenzó a experimentar una de las peores crisis de su economía con una inflación terriblemente alta, crisis que remeció todos los estratos de la sociedad peruana, originando inclusive largas colas para la adquisición de alimentos, desempleo generalizado, etc., perdurando esto hasta los finales de esta década. A comienzo de la década de los Noventa, con la asunción a la presidencia de Alberto Fujimori en 1990 y el discurso del premier Hurtado Miller en el que al finalizar este discurso expuso su célebre frase: ¡Que Dios nos ayude! Devaluó la moneda en un millón por ciento, comenzando así una fase de desempleo masivo condenando a la clase trabajadora a valerse por sí mismo e ingeniarse para crear su forma de supervivencia.

La Región Loreto no estuvo ajena a estos problemas y comenzó a desarrollar diversas formas de desarrollo empresarial (como en todo el país) es así que por estas épocas nace la idea de la creación de un servicio de transporte ágil y barato y a su vez generadora de fuente de trabajo “Los Mototaxis”. Ingeniosa creación de un prototipo loreto, que su invención muchos lo consideran que fue una imitación a los vehículos de transporte de la india, otros que es una copia de la mototaxis empezaron a rodar varios años atrás en Europa. La ciudad de Londres fue la primera capital europea en disponer de este servicio donde Sir Richard Branson tiene su propia compañía de mototaxis llamada Virgen Limobikes. Lo cierto es que en realidad la mototaxi como

lo conocemos ahora nació en la ciudad de Iquitos, cuando un mecánico curioso decidió, a inicios de la década de los 80.

Una mototaxi estándar con un soporte para llevar pasajeros y cargas. Este producto gozó de popularidad rápidamente y de ahí en más se adaptó al transporte urbano. Aparentemente una empresa automotriz japonesa, quizás Honda, compró los derechos de este vehículo, comenzando la fabricación y distribución masiva a los pocos años. El Perú se convirtió así en el primer país en América Latina en adoptar a los mototaxis dentro de la oferta de Transporte Público, debido a la adaptabilidad a los diferentes tipos de geografía del país. Fue principalmente en ciudades como Iquitos, Pucallpa o Puerto Maldonado donde se popularizaron desde inicios de los años 80.

La popularidad que tiene este medio de transporte hizo que este rubro sea considerado como parte primordial del desarrollo económico de la región pero que hasta la actualidad su formalización sea un tema de estudio y preocupante porque no existe ninguna empresa formal en el desarrollo de esta actividad y si los hay no se hace notar su existencia salvo los llamados frente de defensa de los mototaxistas. Este fenómeno origino que la mayoría de la población desempleada optara como fuente de ingreso, creación de “empresas familiares” sin ningún conocimiento de gestión de empresa y menos de formalización y sus beneficios, llegando hoy en día a la saturación del mercado y una infernal contaminación sonora, emanación de gases tóxicos y foco infeccioso de incubamiento de la delincuencia muy en especial en las noches, al mismo tiempo que los conductores de estos vehículos no tienen una formación adecuada no solo para el manejo de estas unidades sino también una total falta de respeto a la sociedad y total desobediencia a las normas de tránsito. Es pues este contexto que

permite desarrollar esta tesis el cual permitirá encontrar aspectos teóricos en cuanto a la forma de direccionar empresarialmente este sector y su adecuada formalización.

Formalizar una Mypes es un tema bastante perturbante para los propietarios de estas unidades móviles ya sea por desconocimiento probablemente que los incentivos que se le otorga a las mypes no son vistos como tales por los mismos micro y pequeños empresarios, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: no pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales (o muy pocos).

Un tema que impide la formalización es que, más allá de las probablemente justas razones para establecer un salario mínimo digno, el hecho es que el mercado establece para el gran sector informal un salario menor a ese mínimo (lo cual está explicado en buena parte por la baja productividad del trabajo y la falta de oferta de empleo no calificado), por lo que formalizarse implicaría para las mypes, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas.

La pregunta clave que debemos hacernos hoy en día en nuestras organizaciones es ¿estamos brindando a nuestros clientes lo que esperan: servicios de calidad? En la mayoría de los casos la respuesta es no, y ¿por qué?, algunos aspectos inciden en que no lo estemos haciendo, entre ellos podemos mencionar algunas debilidades de las organizaciones tradicionales:

- No se escucha la voz del cliente
- No se desarrolla una estructura organizacional adecuada
- No se gerencia la participación del personal
- Para Gerenciar una organización solo basta mandar

1.2 Enunciado del Problema:

¿Qué enfoque de Gestión de Calidad y Formalización desarrollan las Mypes en el sector transporte urbano rubro de mototaxis en el distrito de Iquitos 2016?

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016?

¿Qué estrategias serán necesarias para aplicar la gestión de calidad en el sector transporte urbano rubro de los Mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016?

¿Cuáles son las características de formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro de mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016?

¿Cuál es el grado de percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio y formalización que gestionan los gerentes o propietarios de sector transporte urbano rubro de mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos Generales:

Determinar la aplicación de dimensiones de Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016

- Determinar las estrategias necesarias para aplicar la gestión de calidad en el sector transporte urbano rubro mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016
- Determinar características de formalización de las mypes en el sector transporte urbano rubro de mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016.
- Determinar el grado de percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio y formalización que gestionan los gerentes o propietarios de sector transporte urbano rubro de mototaxis en el Distrito de Iquitos 2016.

1.4 Justificación de la Investigación

La justificación del tema de investigación está basada en conocer las principales características de las mypes en el sector transporte urbano rubro de los mototaxis en el Distrito de Iquitos y si están aplicando la Gestión de Calidad en el ámbito del estudio.

Permitirá que las unidades familiares que tengan mototaxis, funcionen como empresas e interiorizar los beneficios que ocasionaría una adecuada formalización mediante una óptica gerencial de calidad que las Mypes del sector transporte desarrollarían y comiencen a aplicar las distintas dimensiones de gestión de calidad como liderazgo, planificación, gestión de personas y procesos, enfoque al cliente, como gestionar con sus proveedores y diseño estratégico del producto.

Para la justificación de la presente investigación se tuvo que apelar los tres procedimientos que permitan el desarrollo más sostenible de este trabajo.

1.4.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de conocer cuál es el modelo de gestión, las ideas principales que determinen la importancia formalización y una gestión adecuada para el desarrollo de la actividad de transporte urbano rubro mototaxis; a fin que nos permita establecer lineamientos claros para un desarrollo competitivo y de calidad en este sector.

1.4.2 Justificación Metodológica

Se empleará instrumentos y técnicas de investigación como encuestas, entrevistas, y la observación; a los involucrados en este sector, luego evaluar los resultados Asimismo se pretende generar un instrumento de Recolección de datos que facilite la información requerida, a partir de la identificación de variables a evaluar.

1.4.2 Justificación Práctica

Consideramos que el presente trabajo será útil porque nos permitirá entender cuáles son los factores que origina la informalidad en el sector y a partir de ahí proponer lineamientos básicos para adecuar a las unidades productivas de transporte urbano rubro de mototaxis y adecuar a las necesidades que el sector requiere para mejorar su competitividad y calidad de servicio en este rubro Consideramos que el aporte fundamental que se espera alcanzar con este estudio radica en el hecho de hacer comprender como una gestión profesional de los negocios es en alto porcentaje garantía de éxito.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según las lecturas abordadas se aprecia que existen estudios centrados referentes a “Gestión de calidad y formalización de las Mypes de la Provincia de Leoncio Prado” cuyo autor es el **Lic. Luis Alberto Sotomayor**, de fecha Julio 2004, para optar el Grado de Magister en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; determina en su conclusión final; que la aplicación de un adecuado proceso de formalización permite una eficiente Gestión de Calidad de las Microempresas de la provincia de Leoncio Prado.

Complementariamente dentro de los antecedentes relacionados a la presente investigación, consideramos importante hacer la siguiente reflexión:

Las mypes se originan por la necesidad de crear mecanismos de integración productiva de naturaleza vertical entre microempresas de un mismo sector a fin de ganar competitividad, por otro lado, las microempresas se crean por el vacío que genera la propia imperfección del mercado y sobre todo por la incapacidad de las grandes empresas y las políticas económicas de los gobiernos para generar empleo y solucionar el problema de la pobreza.

Hidalgo, L. (2012)- En su comentario sobre formalización de las Mypes: la esperanza eterna (Diario Gestión – 30-01- 2012) expone: Los intentos por formalizar las empresas en el país no han dado los resultados que se esperaban. Tal es el caso de

la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (más conocida como Ley Mype).

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

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

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La Informalidad disminuye la Competitividad

Hablar de la Pymes en el Perú es hablar de varios indicadores, Pero en esta oportunidad voy a opinar sobre el primer punto que menciono que se relaciona con la informalidad, y cuando digo informalidad. Lo digo con conocimiento de causa mi experiencia, como micro empresario, consultor de Pymes, por más de 20 años, tenemos el siguiente panorama a 21 días del mes de Febrero del 2015.

Las Pymes en el Perú son aproximadamente, más de 3'700,000 de los cuales solamente son "formales" tienen RUC y están controlados por la SUNAT aproximadamente 800,000 esto quiere decir que casi tres millones son "INFORMALES", pero los economistas indican que las Pymes en el Perú otorgan más del 70 % de la mano de obra (PEA) es decir es el "colchón" social de nuestro País, pero son las más maltratados por los gobiernos de turno, entonces en una reacción de supervivencia, no se "formalizan", y lo subrayo entre comillas, porque formalizarse en

el Perú cuesta mucho dinero, que va desde el, papeleo, las trabas burocráticas, y el tiempo y esto sin contar las famosas coimas (Corrupción).

Es por ello que la formalización de las Pymes en el Perú es una los principales, problemas para subir un escalón más hacia el ansiado calificativo de ser un País desarrollado, donde el estado es el principal obstáculo para la formalización y así ampliar la base tributaria.

Esta informalidad, trae como consecuencia, pagar sueldos o remuneraciones como se lo quiera llamar, muy por debajo de lo permitido por la Ley, y esto conlleva a tener mano de obra de baja calidad, y el tener mano de obra de baja calidad, entonces, no vamos tener productos de buena calidad.

Por ejemplo, este mes de Febrero se acaba de firmar un convenio para la implementación de una red de información e innovación concertada por la Comisión Europea, las Pymes del Perú podrán ampliar sus mercados hacia Europa, es decir que un promedio de entre 1,000 y 2,000 pequeñas y medianas empresas (Pymes) peruanas podrán beneficiarse y ampliar sus mercados hacia Europa este año, tras la implementación en Perú de la primera red de información e innovación creada por la Comisión Europea.

“Este programa consiste en darle ayuda a las Pymes para que mejoren sus oportunidades de negocios en los mercados de la Unión Europea (UE), con lo que entre 1,000 y 2,000 de estas podrán beneficiarse anualmente con este programa”.

2.2.2 Ley de Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas

Cambios en la Ley de las MYPES referidos a la Pequeña Empresa, 2008

		Antes	Ahora
Empresas	Venta máxima anual	850 UIT	1,700 UIT
	Número de trabajadores	Hasta 50	Hasta 100
Trabajadores	Salario mínimo	Una RMV	Una RMV
	Descanso vacacional	30 días al año	15 días al año
	Despido injustificado	45 sueldos diarios por año (máximo 8 años)	20 sueldos diarios por año (máximo 6 años)

Fuentes: MYPE, Congreso de la República.

Elaboración: IPE

La Ley de Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas ([link is external](#)) fue promulgada en el 2003 con el objetivo de promover la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales representan el 98.6% de las empresas y generan el 77% del empleo a nivel nacional, según las cifras del Ministerio de Producción. Dado que el impacto inicial de dicha ley fue muy limitado, a mediados de 2008 ésta fue modificada para facilitar la formalización de dichas empresas y asegurar su competitividad y que otorguen empleos en condiciones decentes. Los principales cambios se dieron para las pequeñas empresas. Así, se amplió el tope de ventas y trabajadores en la clasificación de la pequeña empresa, se redujeron los costos laborales (como menos vacaciones o salarios por despido injustificado) y se simplificó el trámite de formalización de una empresa

reduciéndolo a 72 horas. Estos cambios buscan que las pequeñas empresas se formalicen sin perder competitividad por los elevados costos que implicaba antes contratar formalmente. Además, el Estado ofreció un subsidio parcial (50%, con un aporte máximo de 4% de la remuneración mínima legal) para que trabajadores y dueños de microempresas tengan acceso a seguridad social y pensiones (beneficios que de optativos pasaron a ser obligatorios). Finalmente, se estableció que los beneficios de la nueva ley sean de aplicación permanente y que no tengan fecha de caducidad.

- **Formalización de las Mypes**

Silup, B. (2012). Actualmente, cuando el micro y pequeños empresarios (mypes) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa.

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

- **Formalización tributaria**

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

- **Formalización Laboral**

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellos mypes que se encuentran suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de mypes. Toda Mypes debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa debe estar en planilla.

- **Formalización Municipal**

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

Razón de formalizar una empresa

Chimoy M. (2011). A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal.

2.2.3 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto a menudo se refiere al término inglés *total quality management* (TQM) utilizado ampliamente en la literatura. }

La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales: las contribuciones de los líderes de la calidad (Deming, 1982; Juran, 1988), los modelos de calidad (Premio europeo de calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming) y los estudios de medida (Saraph *et al.*, 1989; Flynn *et al.*, 1994). En el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua. Estas ideas han ejercido y ejercen una notable influencia sobre estudios posteriores, de modo que la literatura sobre gestión de la

calidad se ha ido desarrollando a partir de las mismas identificando diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores.

Respecto a los instrumentos de medida, se han desarrollado una serie de trabajos que elaboran un instrumento de medida fiable y válido que mide adecuadamente estas dimensiones y que sirve de apoyo tanto para los investigadores como los directivos de empresas que tienen que tomar decisiones relacionadas con la gestión de la calidad. Destacan, los estudios que elaboran un instrumento de medida de la gestión de la calidad comprobando su fiabilidad y validez aplicable sólo a empresas industriales (Flynn *et al.*, 1994; Ahire *et al.*, 1996), y los que lo elaboran para empresas de ambos sectores (Saraph *et al.*, 1989; Badri *et al.*, 1995; Black y Porter, 1995, 1996; Grandzol y Gershon, 1998; Quazi *et al.*, 1998; Conca *et al.*, 2004).

Dimensiones de la Gestión de la Calidad

La teoría sobre gestión de la calidad ha identificado varias dimensiones que han sido documentadas y empíricamente analizadas en los estudios de medida (fiables y válidos) de la gestión de la calidad y en los estudios dedicados al análisis de la relación entre la gestión de la calidad y el resultado empresarial. En este sentido, los estudios de medida han desarrollado instrumentos fiables y válidos para medir la gestión de la calidad en empresas industriales (Flynn *et al.*, 1994; Ahire *et al.*, 1996) y en empresas industriales y de servicios (Saraph *et al.*, 1989; Badri *et al.*, 1995; Black y Porter, 1995, 1996; Grandzol y Gershon, 1998; Quazi y Padibjo, 1998; Quazi *et al.*,

1998; Rao *et al.*, 1999; Conca *et al.*, 2004). De igual forma, los estudios que han analizado la relación entre la gestión de la calidad y el resultado han medido la variable gestión de la calidad de diferentes formas. Aquellos estudios que la midieron utilizando un constructo multidimensional identificaron un conjunto de dimensiones para desarrollar la gestión de la calidad. La tabla 4 muestra las dimensiones de la gestión de la calidad identificadas en estos estudios de medida y en los trabajos sobre la relación entre gestión de la calidad y resultado que han medido la gestión de la calidad como un constructo multidimensional. (Investigaciones Europeas, Vol. 15, N° 3, 2009, pp. 139-152).

Dimensiones empíricas de gestión de la calidad según la literatura

Estudios Dimensiones para la gestión de la calidad

Instrumentos de medida

- Saraph et al. (1989) Liderazgo, departamento de calidad, formación, diseño de productos, gestión de proveedores, gestión de procesos, información de calidad, relaciones de los empleados
- Flynn et al. (1994) Apoyo de la alta dirección, información de calidad, gestión de procesos, diseño de producto, gestión de personas, gestión de proveedores, orientación al cliente
- Badri et al. (1995) Saraph et al. (1989)
- Black y Porter (1995,1996) Gestión del personal y clientes, relaciones con proveedores, comunicación de información, enfoque en el cliente, gestión de las

relaciones externas, gestión estratégica de la calidad, estructura de equipos, planificación operativa, sistemas de medidas, cultura corporativa

- Ahire et al. (1996) Liderazgo, gestión de proveedores, desempeño de los proveedores, enfoque en el cliente, uso SPC, benchmarking, uso información interna de calidad, involucración empleados, formación, gestión del diseño, empowerment, calidad de producto

- Grandzol y Gershon (1998) Liderazgo, mejora continua, involucración de empleados, aprendizaje, gestión de procesos, cooperación interna/externa, enfoque en el cliente, calidad de producto

- Quazi y Padibjo (1998) Liderazgo, información y análisis, planificación estratégica, gestión de las personas, gestión de la calidad de los procesos, resultados de calidad, satisfacción de clientes

- Quazi et al. (1998) Saraph et al. (1989)

- Rao et al. (1999) Apoyo de la dirección, planificación estratégica, disponibilidad de información, uso de la información, formación, involucración, diseño de procesos/productos, calidad del proveedor, orientación al cliente, customer orientation, quality citizenship, benchmarking

- Conca et al. (2004) Liderazgo, planificación, gestión de personas, gestión de proveedores, enfoque en el cliente, gestión de procesos, mejora continua, aprendizaje
Relación gestión de la calidad y resultado

- Anderson et al. (1995) Liderazgo, cooperación interna y externa, aprendizaje, gestión de procesos, mejora continua, gestión de personas

- Flynn et al. (1995) Apoyo de la alta dirección, relaciones con los clientes, relaciones con los proveedores, gestión de la fuerza de trabajo, actitudes de trabajo, diseño de producto, gestión del flujo de procesos, control estadístico

- Powell (1995) Compromiso de la dirección, adopción de la filosofía, gestión de clientes, gestión de proveedores, benchmarking, formación, organización abierta, empowerment, mentalidad de cero defectos, producción flexible, mejora de procesos, sistema de medición
- Dow et al. (1999) Compromiso de la fuerza de trabajo, visión compartida, enfoque en el cliente, uso de equipos, formación de personal, relaciones con proveedores, benchmarking, uso de sistemas avanzados de producción, principios del justo a tiempo
- Samson y Terziovski (1999) Liderazgo, gestión de personas, enfoque en el cliente, planificación, gestión de procesos, información y análisis
- Curkovic et al. (2000) Liderazgo, empowerment, equipos de trabajo, formación en materia de calidad, sistema de medición, control estadístico, benchmarking, mejora continua, desarrollo de proveedores, gestión de clientes
- Rahman (2001) Liderazgo, información y análisis, estrategia y planificación, empowerment, formación y desarrollo de empleados, gestión de clientes, satisfacción de clientes, gestión de la calidad del diseño, control de procesos
- Lee et al. (2003) Liderazgo, información y análisis, gestión de clientes, planificación estratégica, gestión de personas, gestión de procesos
- Kaynak (2003) Liderazgo, formación, relaciones con los empleados, gestión de la información, gestión de proveedores, diseño del producto/servicio, gestión de procesos
- Merino-Díaz (2003) Gestión del diseño, procesos, proveedores, clientes, personas

- Terziovski *et al.* (2003) Recursos proporcionados para la calidad, conciencia por la conciencia por la calidad, *benchmarking*, enfoque en el cliente, calidad como medición del desempeño (Investigaciones Europeas, Vol. 15, N° 3, 2009, pp. 139-152)

La dimensión liderazgo está relacionada con el compromiso con la dirección; la planificación con la definición, comunicación y revisión de objetivos y planes. La implicación, formación y equipos son factores asociados con la gestión de las personas; la gestión de procesos considera la gestión y mejora de los procesos; el análisis de datos para la calidad, medida y *benchmarking* son factores relacionados con la gestión de la información para la toma de decisiones; el enfoque en el cliente considera aspectos relativos a las relaciones con los clientes; la gestión de proveedores representa las relaciones con los proveedores de la empresa y el diseño del producto mide la participación de todos los departamentos afectados en el diseño y sus revisiones, la claridad de especificaciones y los requisitos de calidad establecidos en el diseño. Junto con estas ocho dimensiones, otras también fueron consideradas en algunos estudios, como por ejemplo, entre otras: organización abierta, mentalidad de cero defectos, producción flexible, departamento de calidad. Estas dimensiones no se incluyeron en la tabla 5 porque aparecieron sólo en uno o dos de los estudios revisados. De este modo, estas ocho dimensiones pueden ser utilizadas para investigaciones futuras para medir la gestión de la calidad.

(Investigaciones Europeas, Vol. 15, N° 3, 2009, pp. 139-152).

Calidad

- **Según Crosby**

"El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar. Esto es lo mismo en negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición".

- **Según Feigenbaum**

"La calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente".

2.3 Marco Conceptual

Concepto de Mototaxi

El diccionario de la Real Academia Española define el término mototaxi como un peruanismo que significa “motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos a cambio de dinero de la misma forma que un taxi. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Mototaxi>).

Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción (www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/.../sistema-gestion-calidad.aspx)

Formalización

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

La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas

generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización.

Definición De La Micro Y Pequeñas Empresa (Ministerio de la Producción)

Se define como Mypes a la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.

Características de las Mypes:

Las Mypes deben reunir las siguientes características recurrentes:

MICROEMPRESA

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

PEQUEÑA EMPRESA

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- Importancia
- Es una de las principales fuentes de empleo
- Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos
- Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa.

Concepto de Formalización:

Ministerio de la Producción. (2010). Es el cumplimiento de las disposiciones del Estado para el adecuado inicio de una actividad empresarial.

Concepto de Calidad (Norma ISO 90001)

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Las dimensiones de gestión de la calidad influyen en la formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- La aplicación de las dimensiones de gestión de la calidad trae beneficios para la formalización de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016.
- La aplicación de estrategias en la gestión de la calidad influirá en la administración de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016.

- La gestión de la calidad y formalización mejora el grado de percepción de los clientes respecto a la competitividad de las Mypes en el sector transporte urbano rubro mototaxis del Distrito de Iquitos 2016.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se desarrollo es la aplicada, porque se aspira a que los resultados que se obtengan sean aplicados como respuesta a las necesidades de gestión de las empresas de mototaxis del distrito de Iquitos

3.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación utilizado es el Descriptivo porque nos permite describir los fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros que nos permita un adecuado análisis de la información relevante

3.3 Diseño de la Investigación

La elaboración de la presente investigación, se utilizó el diseño no experimental- transversal.

No Experimental: Se estudió conforme a la realidad, sin modificaciones.

Transversal: Se estudió en un tiempo determinado.

3.3.1 Población

La población en estudio son los aproximadamente 30,000 mototaxis que circulan en la ciudad de Iquitos.

3.3.2 Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de poblaciones infinitas, por cuanto no se conoce la totalidad exacta de mototaxis en circulación.

$$n = \frac{Z^2 P Q}{\epsilon^2} =$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z² : 1.96 Constante

p^e : 0.50 proporción de aciertos

q^e : 0.50 proporción de errores

E : 0.05 nivel de precisión para garantizar los resultados

$$N = \frac{(1.96^2) (0.50) (0.50)}{0.05^2} = 384$$

Muestra corregida, sugerida por C. Torres Bardales (pág. 195), mediante la siguiente fórmula:

n =	n
	$1+(n-1/N)$

n	N	384	384	192
	$1+(n-1/N)$	$1+(384-1/384)$	1.997	

Unidad de Análisis

Las Mypes, dedicadas a dar servicio de mototaxis en la ciudad de Iquitos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicas.

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta, porque se observaron en forma indirecta las manifestaciones de los mototaxistas.

3.4.1 Instrumentos

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

3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

La información fue procesada en forma computarizada, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 21 en español, con el cual se organizó la información de los cuadros para luego representarlos en gráficos.

3.6 Consideraciones éticas

Con respecto a las consideraciones éticas tanto en el recojo de la información como en el análisis de los mismos se procedió en absoluto anonimato de las personas encuestadas, informándoles el motivo de la presente investigación, protegiendo la confiabilidad de los datos sin alterar la salud física, moral y social de los participantes.

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

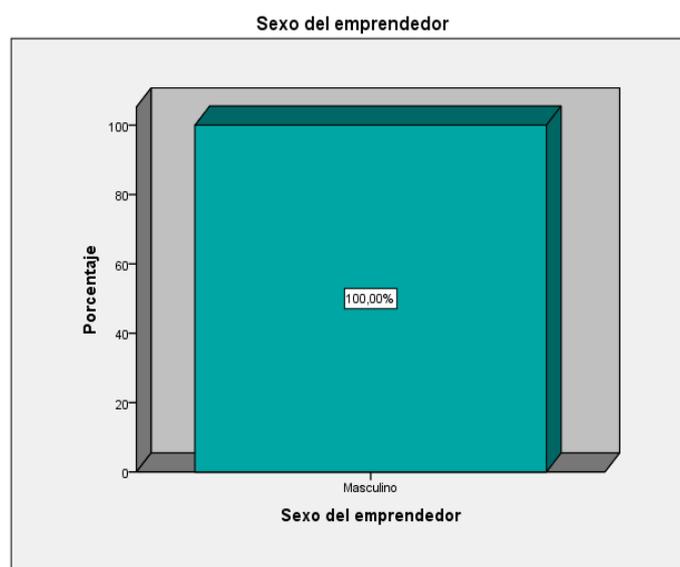
A: DATOS GENERALES

TABLA 01

		Sexo del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 1



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

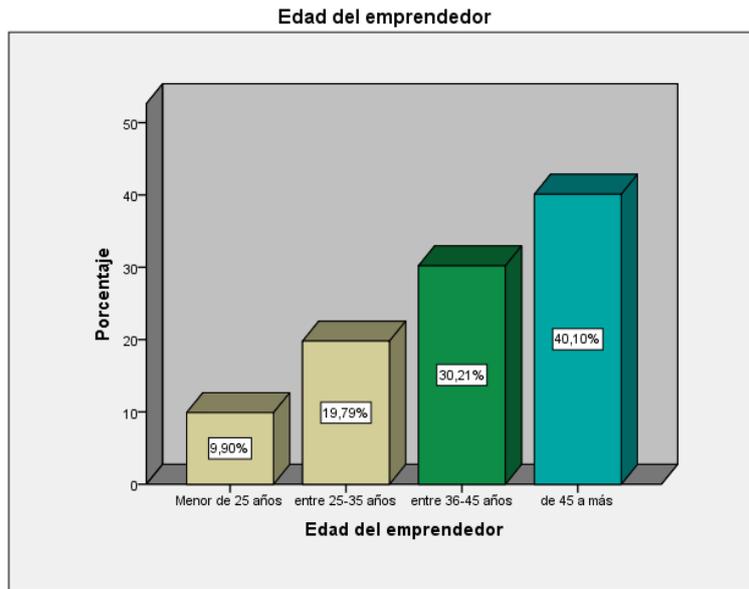
INTERPRETACIÓN: El 100,0% de los emprendedores se encuentran en el género masculino.

TABLA 02

		Edad del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor de 25 años	19	9,9	9,9	9,9
	entre 25-35 años	38	19,8	19,8	29,7
	entre 36-45 años	58	30,2	30,2	59,9
	de 45 a más	77	40,1	40,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 2



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

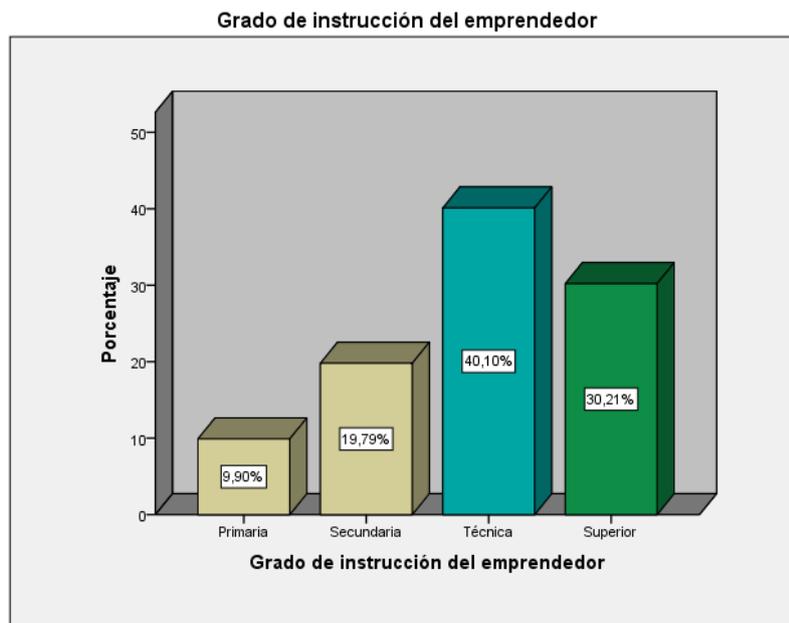
INTERPRETACIÓN: Según en la investigación en su mayoría está en el rango de 45 años a más (40,1%), de 36 a 45 años (30,2%), entre 25 a 35 años (19,8%) y seguidamente menor de 25 años (9,9%).

TABLA 03

		Grado de instrucción del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	19	9,9	9,9	9,9
	Secundaria	38	19,8	19,8	29,7
	Técnica	77	40,1	40,1	69,8
	Superior	58	30,2	30,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 3



INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas 40,1% tiene instrucción técnica, 30,2% nivel Superior, el 19,8 nivel secundaria y un 9,9% nivel primaria.

TABLA 04

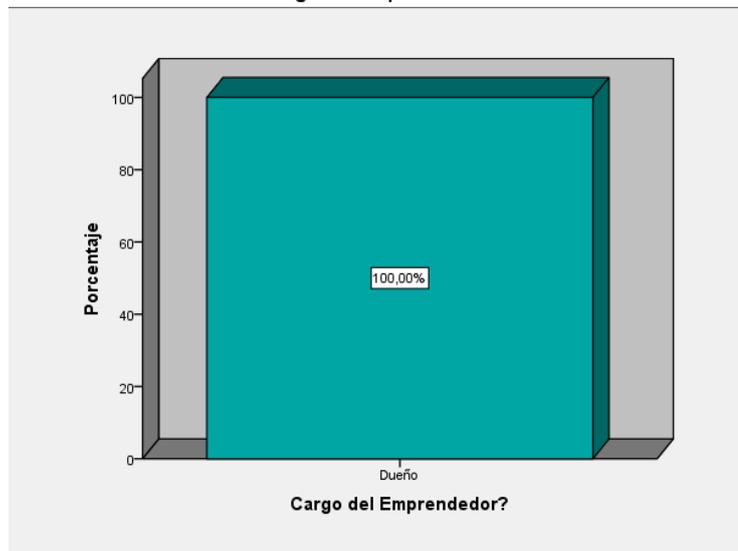
¿Cargo del Emprendedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 4

Cargo del Emprendedor?



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

INTERPRETACIÓN: Según en la investigación los emprendedores ocupan el cargo de “Dueño” el 100,0%.

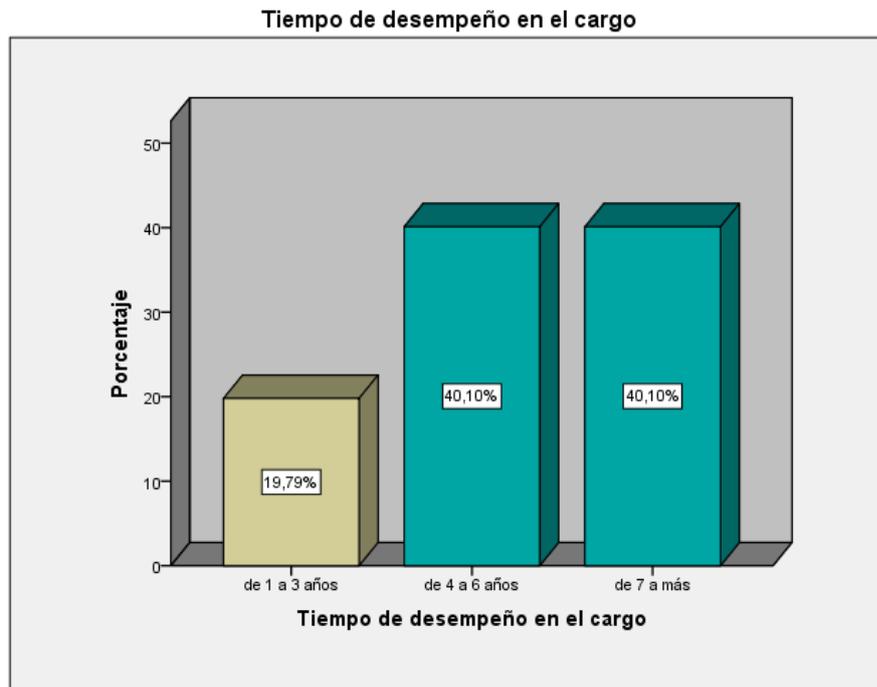
TABLA 05

Tiempo de desempeño en el cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 1 a 3 años	38	19,8	19,8	19,8
	de 4 a 6 años	77	40,1	40,1	59,9
	de 7 a más	77	40,1	40,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 5



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

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los emprendedores encuestados, en el rango “de 4 a 6 años” 40,1% y seguidamente “de 7 a más” 40,1%, finalmente un 19,8% tiene “de 1 a 3 años”.

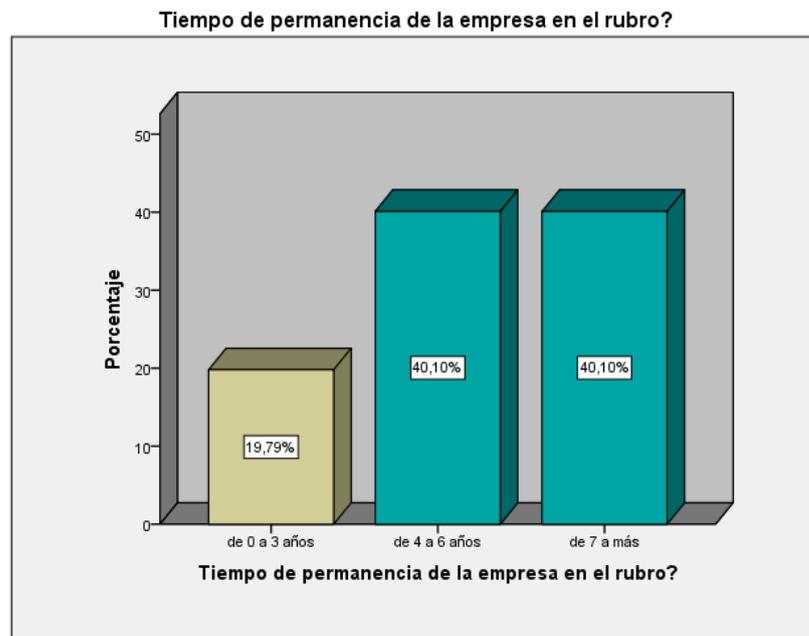
TABLA 06

¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 0 a 3 años	38	19,8	19,8	19,8
	de 4 a 6 años	77	40,1	40,1	59,9
	de 7 a más	77	40,1	40,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 6



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

INTERPRETACIÓN: Del mismo modo, el tiempo de permanencia que tiene la empresa en el rubro es 40,1% “de 4 a 6 años”, el 40,1% “de 7 a más” y 19,8% “de 0 a 3 años”.

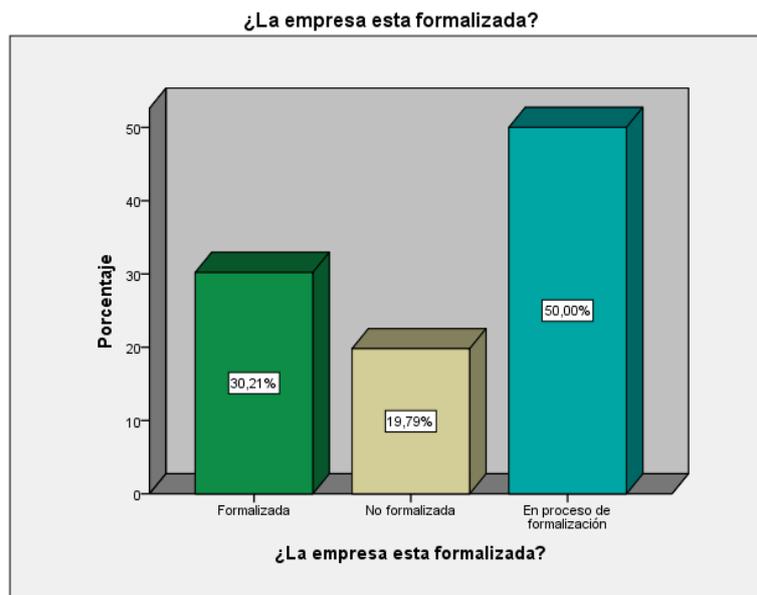
B. DE LA EMPRESA

TABLA 07

		¿La empresa esta formalizada?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Formalizada	58	30,2	30,2	30,2
	No formalizada	38	19,8	19,8	50,0
	En proceso de formalización	96	50,0	50,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 7



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

INTERPRETACIÓN: En la investigación, el 50,0% está en proceso de formalización, 30,8% está formalizada y un 19,8 no está formalizada.

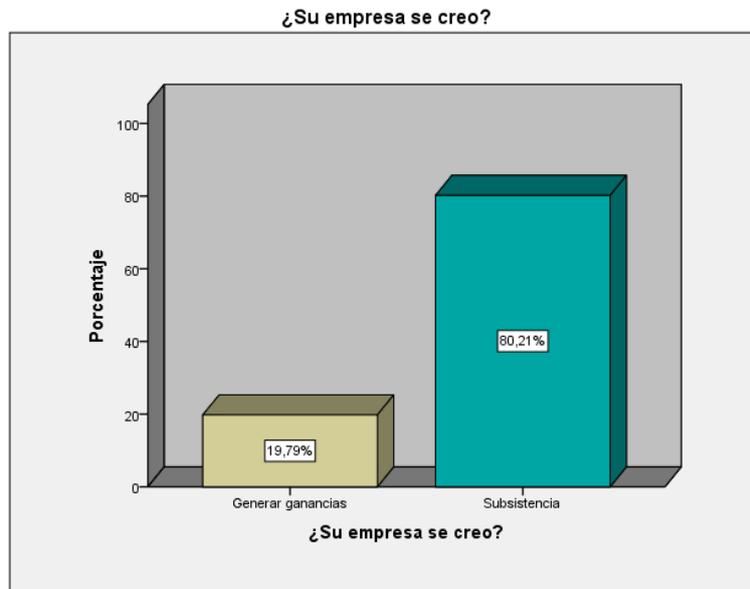
TABLA 08

¿Su empresa se creó?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generar ganancias	38	19,8	19,8	19,8
	Subsistencia	154	80,2	80,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 8



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

INTERPRETACIÓN: En la investigación se recogió que los microempresarios, crearon su negocio en su mayoría para “Subsistencia” (80,2%) y “Generar ganancias” (19,8%).

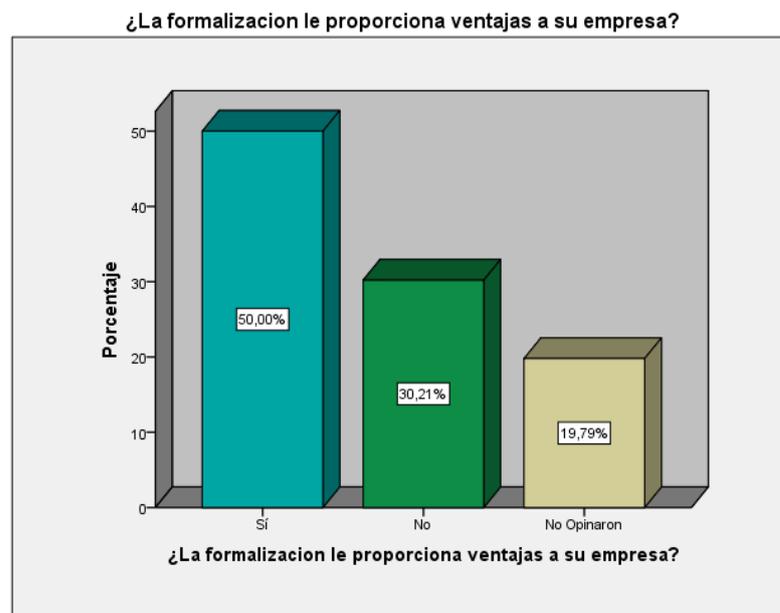
TABLA 09

¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	96	50,0	50,0	50,0
	No	58	30,2	30,2	80,2
	No Opinaron	38	19,8	19,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 9



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

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el 50,0% indica que la formalización proporciona ventajas a su empresa, el 30,2% indican que “No” y el 19,8% no opinaron.

TABLA 10

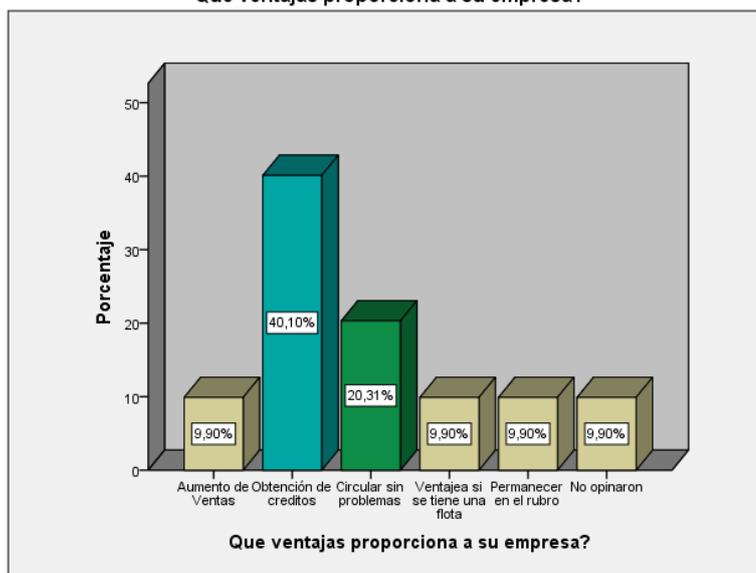
¿Qué ventajas proporciona a su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aumento de Ventas	19	9,9	9,9	9,9
	Obtención de créditos	77	40,1	40,1	50,0
	Circular sin problemas	39	20,3	20,3	70,3
	Ventajea si se tiene una flota	19	9,9	9,9	80,2
	Permanecer en el rubro	19	9,9	9,9	90,1
	No opinaron	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 10

Que ventajas proporciona a su empresa?



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

INTERPRETACIÓN: Según en la investigación, las ventajas que perciben para sus empresas son: “obtención de créditos” (40,1%), “circular sin problemas” el 20,3%, “ventajea si se tiene una flota” (19,9%), “permanecer en el rubro” (9,9%), “aumento de ventas” (9,9%) y no opinaron (9,9%).

TABLA 11

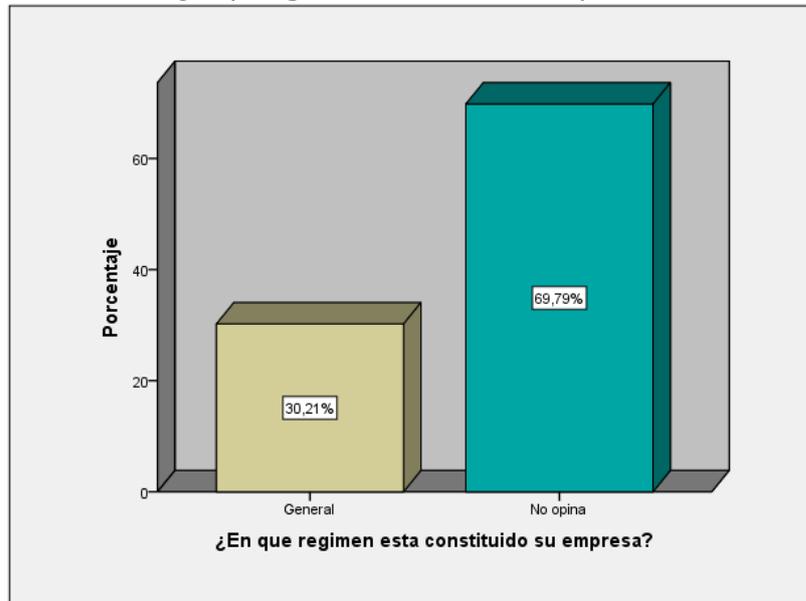
¿En qué régimen está constituido su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	General	58	30,2	30,2	30,2
	No opina	134	69,8	69,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 11

¿En que regimen esta constituido su empresa?



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

INTERPRETACIÓN: El 69,8% de los encuestados no opinaron y 30,2% están acogidos al Régimen General.

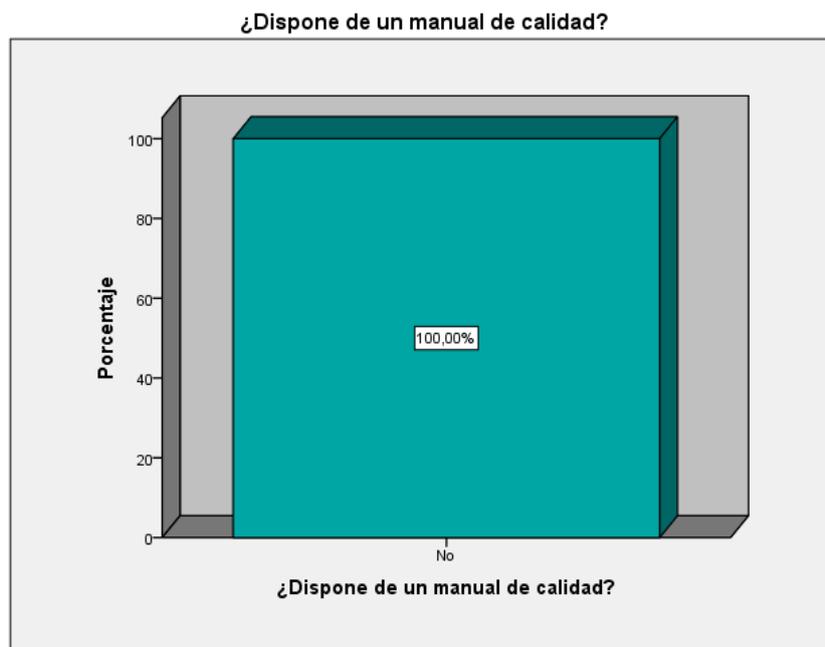
C. GESTIÓN DE CALIDAD

TABLA 12

		¿Dispone de un manual de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 12



INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la investigación a los emprendedores el 100,0% no dispone de un manual de calidad.

TABLA 13

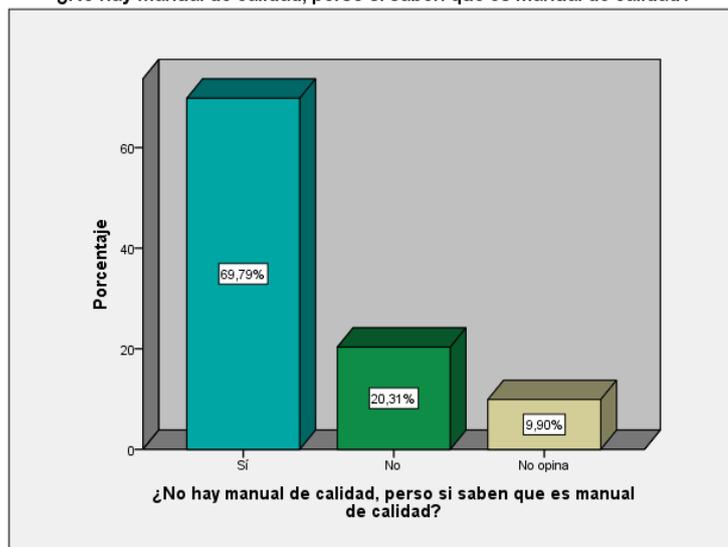
¿No hay manual de calidad, persona si saben que es manual de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	134	69,8	69,8	69,8
	No	39	20,3	20,3	90,1
	No opina	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 14

¿No hay manual de calidad, perso si saben que es manual de calidad?



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

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores manifiestan que si saben que es manual de calidad (69,8%), 29,3% no conoce y un 9,9% no opinaron.

TABLA 14

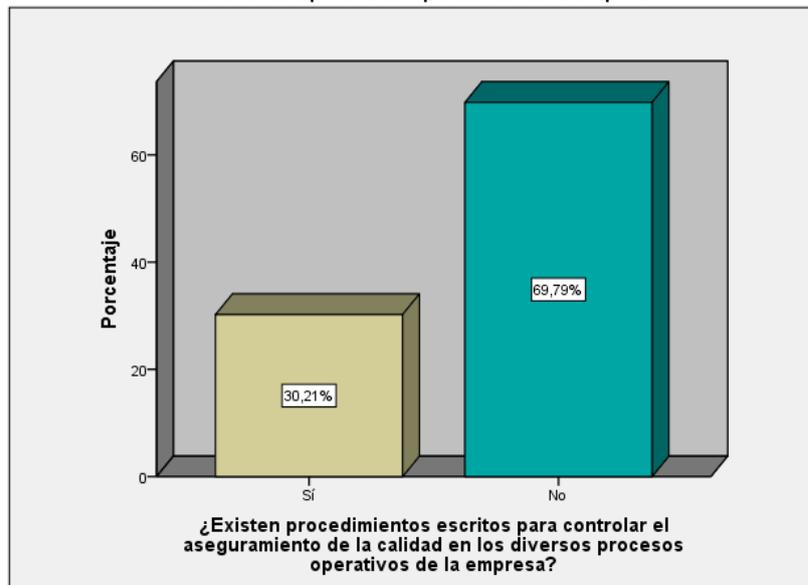
¿Existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de la calidad en los diversos procesos operativos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	58	30,2	30,2	30,2
	No	134	69,8	69,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 14

¿Existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de la calidad en los diversos procesos operativos de la empresa?



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación el 69,8% indican que no existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de la calidad, el 30,2% indica que sí.

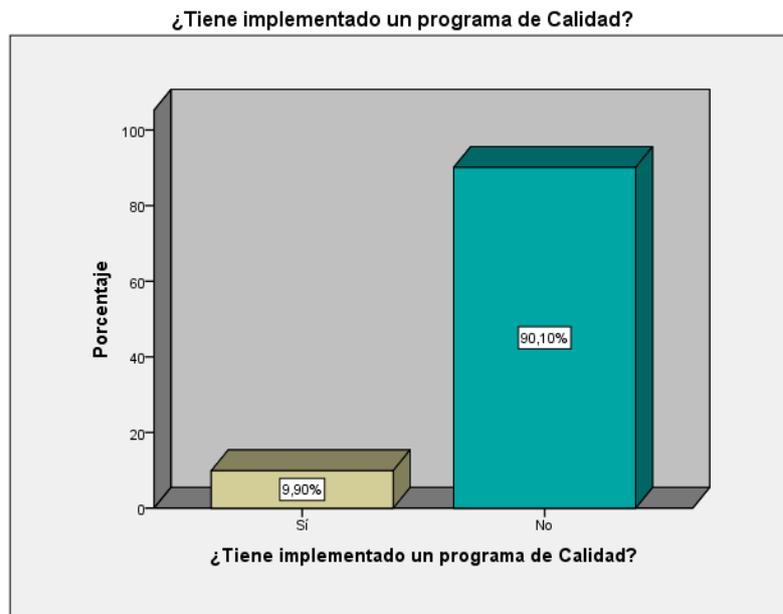
TABLA 15

¿Tiene implementado un programa de Calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	9,9	9,9	9,9
	No	173	90,1	90,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 15



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

INTERPRETACIÓN: En su mayoría un 90,1% no tiene implementado un programa de calidad, el 9,9% indica que sí.

TABLA 16

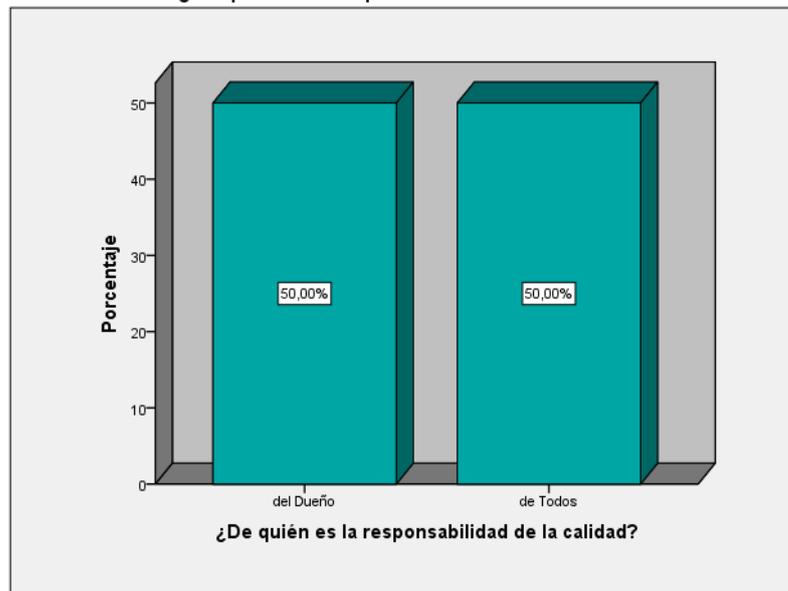
¿De quién es la responsabilidad de la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	del Dueño	96	50,0	50,0	50,0
	de Todos	96	50,0	50,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 16

¿De quién es la responsabilidad de la calidad?



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

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores indicaron que la responsabilidad de la calidad es del Dueño (50,0%) y también de todos (50,0%).

TABLA 17

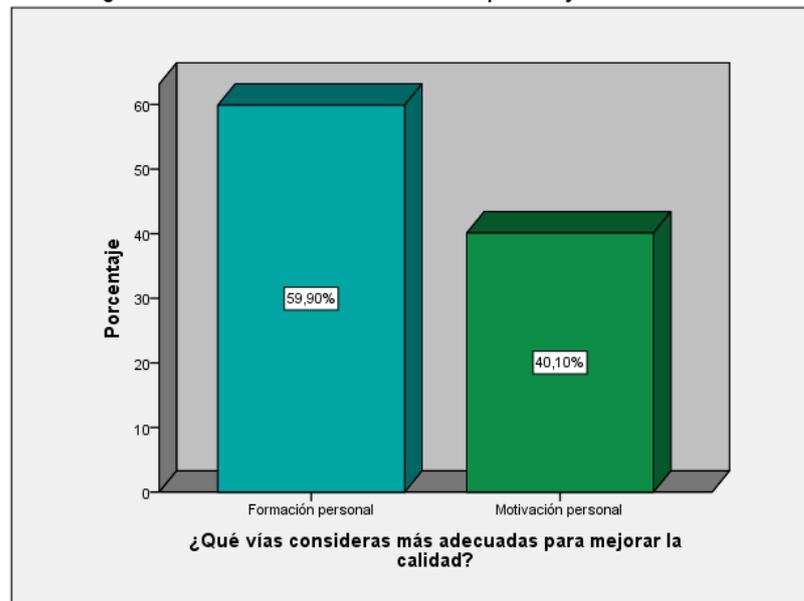
¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Formación personal	115	59,9	59,9	59,9
	Motivación personal	77	40,1	40,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 17

¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar la calidad?



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

INTERPRETACIÓN: En su mayoría un 59,9% tiene “formación personal”, el 40,1% “motivación personal”.

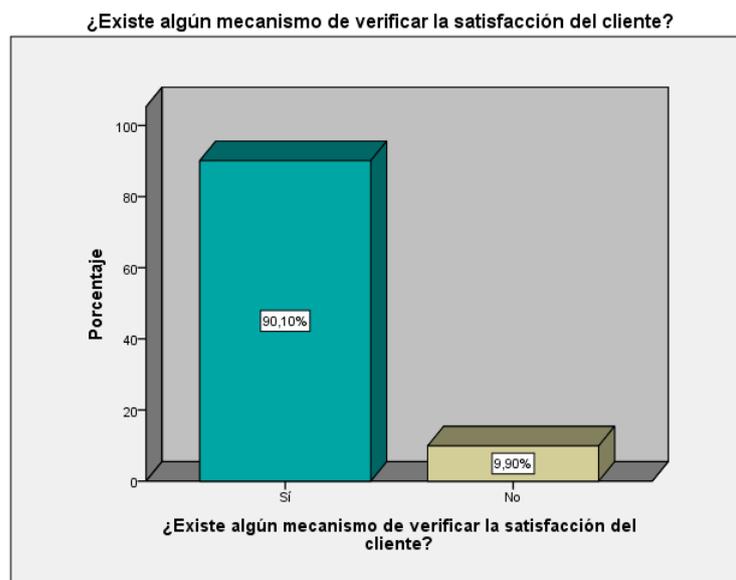
D. ENFOQUE DEL CLIENTE

TABLA 18

		¿Existe algún mecanismo de verificar la satisfacción del cliente?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	173	90,1	90,1	90,1
	No	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 18



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

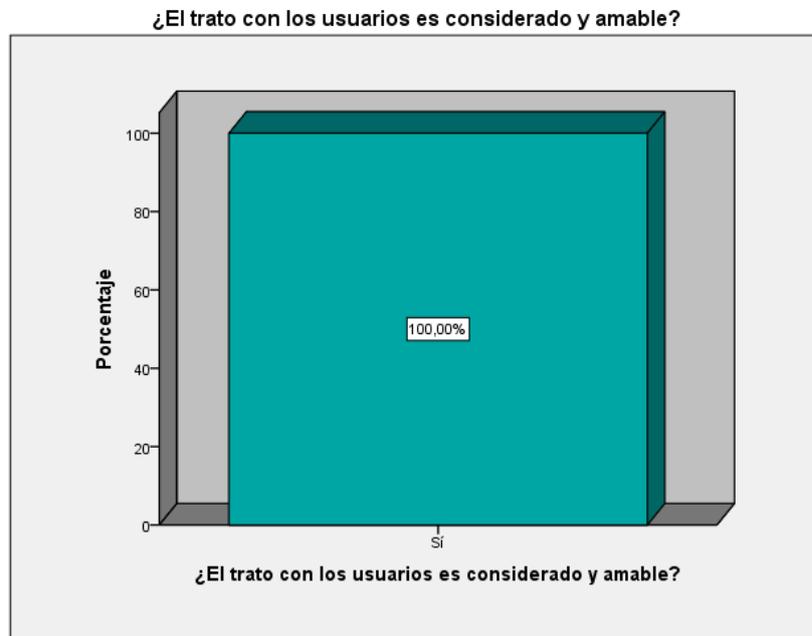
INTERPRETACIÓN: El 90,1% indica que si existe mecanismo para verificar la satisfacción del cliente, el 9,9% indica que no.

TABLA 19

		¿El trato con los usuarios es considerado y amable?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 19



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

INTERPRETACIÓN: El 100,0% de los emprendedores encuestados indicaron que el trato con los usuarios es considerado y amable.

TABLA 20

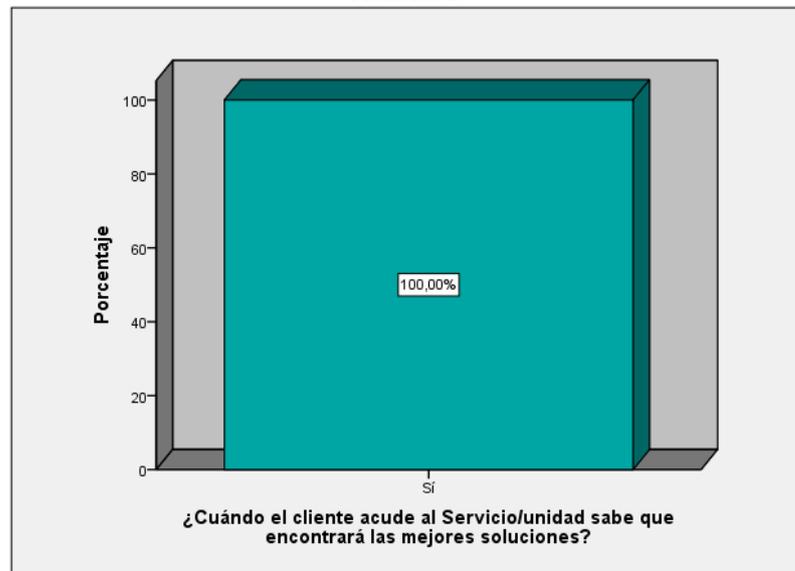
¿Cuándo el cliente acude al Servicio/unidad sabe que encontrará las mejores soluciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 20

¿Cuándo el cliente acude al Servicio/unidad sabe que encontrará las mejores soluciones?



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

INTERPRETACIÓN: Según en la investigación el 100,0% indica que si encontrara las mejores soluciones cuando el cliente acude al servicio/unidad.

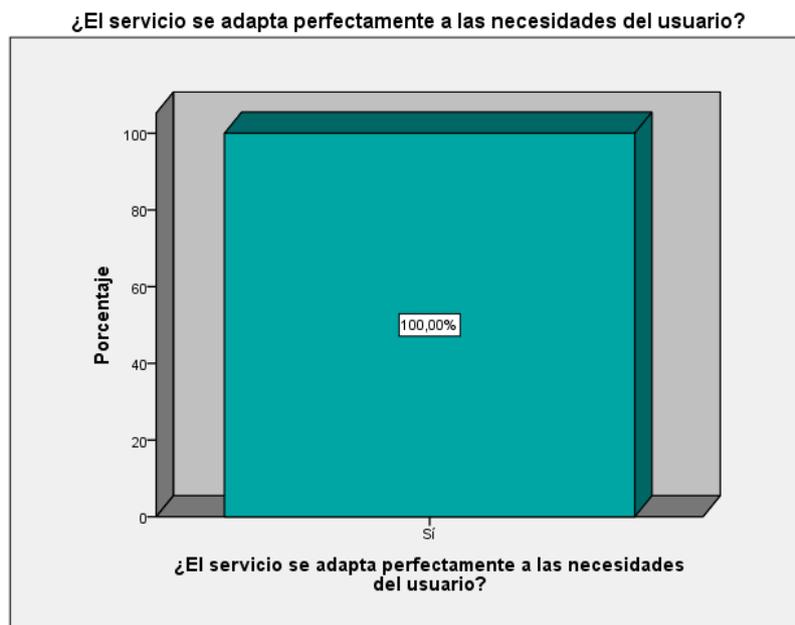
TABLA 21

¿El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	192	100,0	100,0	100,0

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

GRAFICO 21



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

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores indica que el 100,0% si se adapta perfectamente a las necesidades del usuario.

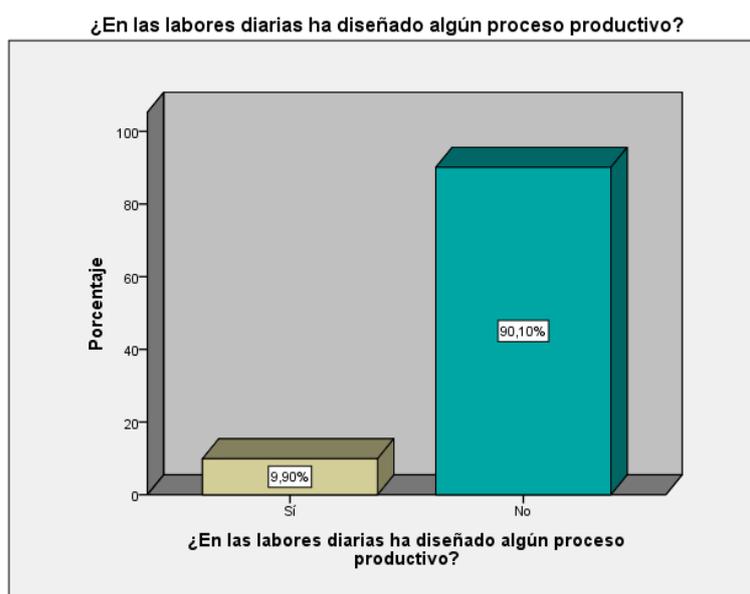
E. DISEÑO DE PROCESOS

TABLA 22

		¿En las labores diarias ha diseñado algún proceso productivo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	9,9	9,9	9,9
	No	173	90,1	90,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 22



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

INTERPRETACIÓN: El 90,1% de los emprendedores no ha diseñado ningún proceso productivo en las labores diarias, el 9,9% indica que sí.

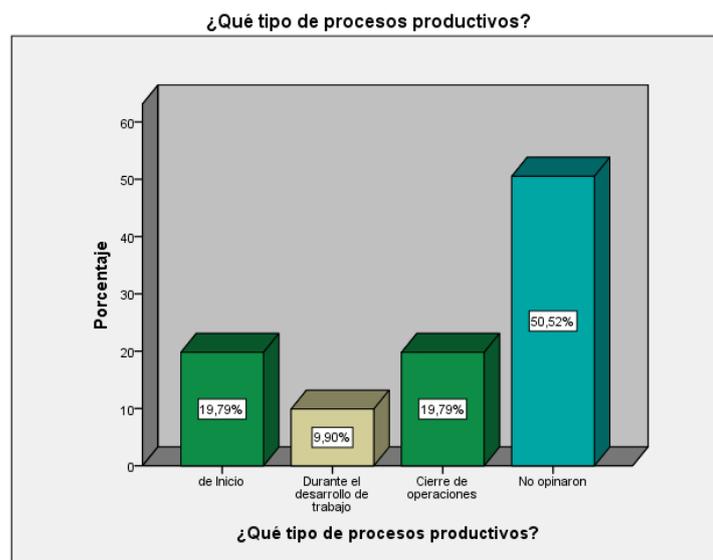
TABLA 23

¿Qué tipo de procesos productivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de Inicio	38	19,8	19,8	19,8
	Durante el desarrollo de trabajo	19	9,9	9,9	29,7
	Cierre de operaciones	38	19,8	19,8	49,5
	No opinaron	97	50,5	50,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 23



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

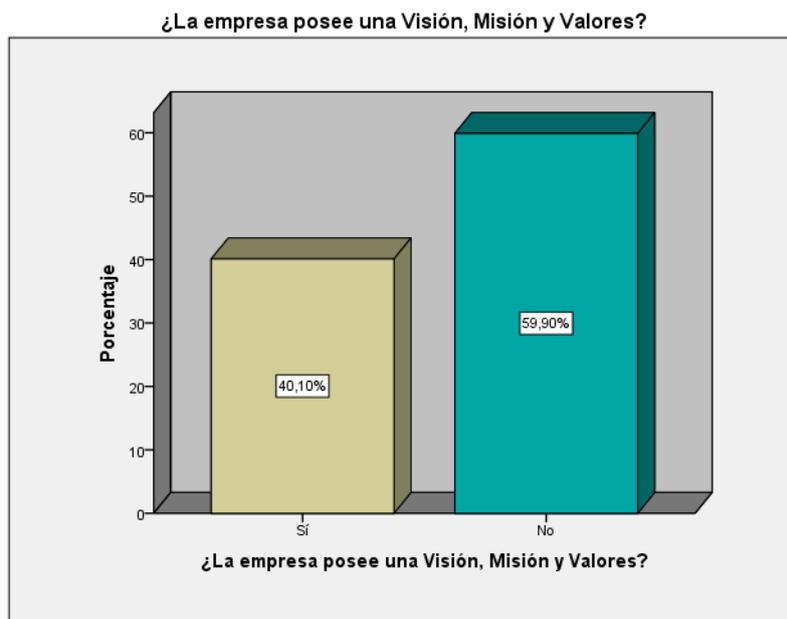
INTERPRETACIÓN: Según la investigación el 50,0% “no opinaron”, de “inicio” (19,8%) y “cierre de operaciones” (19,8%), “durante el desarrollo de trabajo” (9,9%).

TABLA 24

		¿La empresa posee una Visión, Misión y Valores?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	77	40,1	40,1	40,1
	No	115	59,9	59,9	100,0
Total		192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 24



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

INTERPRETACIÓN: Solo el 59,9% no posee una visión, misión y valores en su empresa, el 40,1% expresaron que sí.

TABLA 25

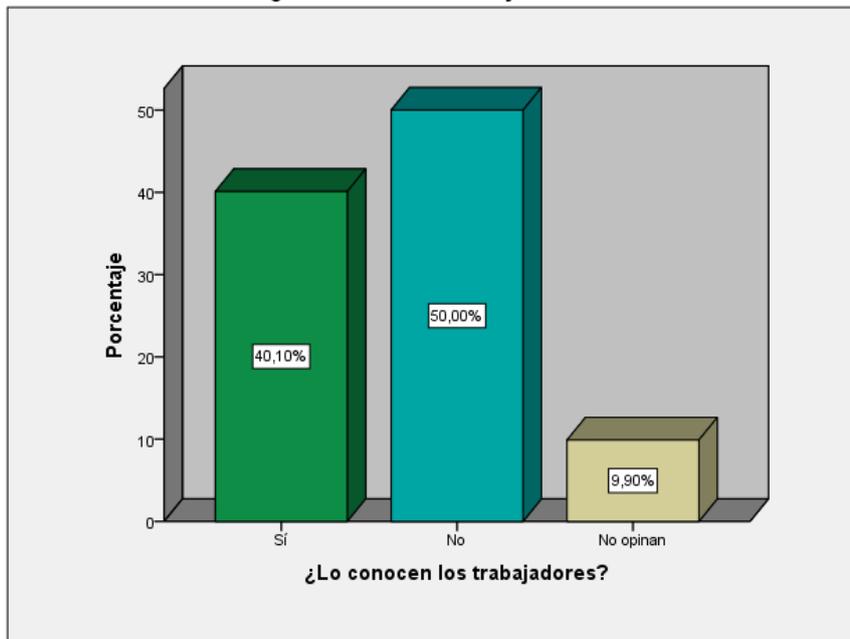
¿Lo conocen los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	77	40,1	40,1	40,1
	No	96	50,0	50,0	90,1
	No opinan	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 25

¿Lo conocen los trabajadores?



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

INTERPRETACIÓN: En su gran mayoría el 50,0% expresaron que no conocen, el 40,1 % indicaron que si conocen la visión misión y valores y sólo el 9,9% no opinaron.

TABLA 26

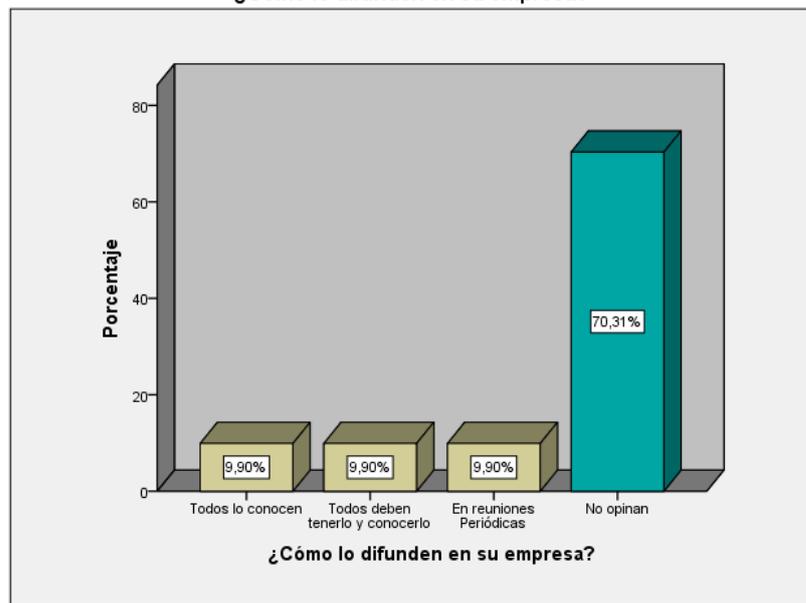
¿Cómo lo difunden en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Todos lo conocen	19	9,9	9,9	9,9
	Todos deben tenerlo y conocerlo	19	9,9	9,9	19,8
	En reuniones Periódicas	19	9,9	9,9	29,7
	No opinan	135	70,3	70,3	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 26

¿Cómo lo difunden en su empresa?



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación 70,3%, “no opinan”, el 9,9% “todos lo conocen”, 9,9% “todos deben tenerlo y conocerlo”, 9,9% “en reuniones periódicas”.

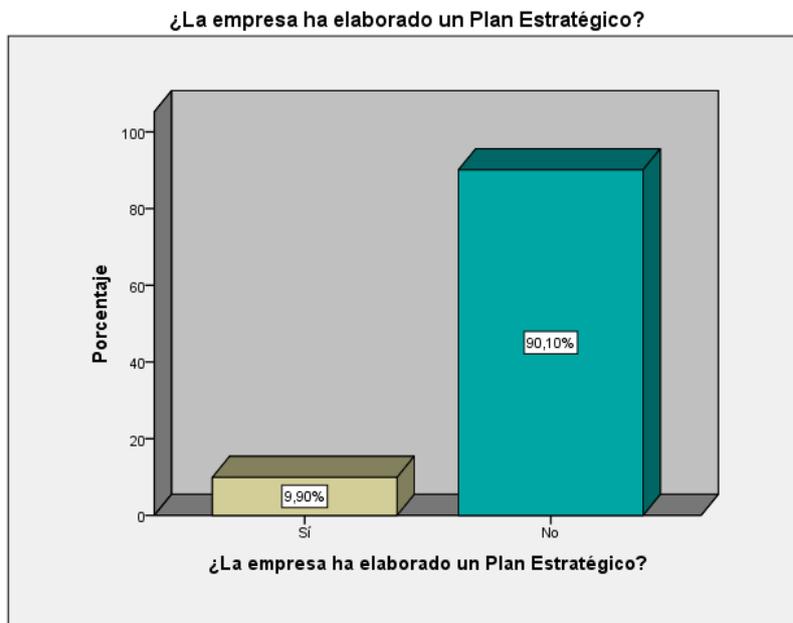
TABLA 27

¿La empresa ha elaborado un Plan Estratégico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	9,9	9,9	9,9
	No	173	90,1	90,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 27



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

INTERPRETACIÓN: El 90,1% de las mypes no ha elaborado un plan estratégico, el 9,9% indica que sí.

TABLA 28

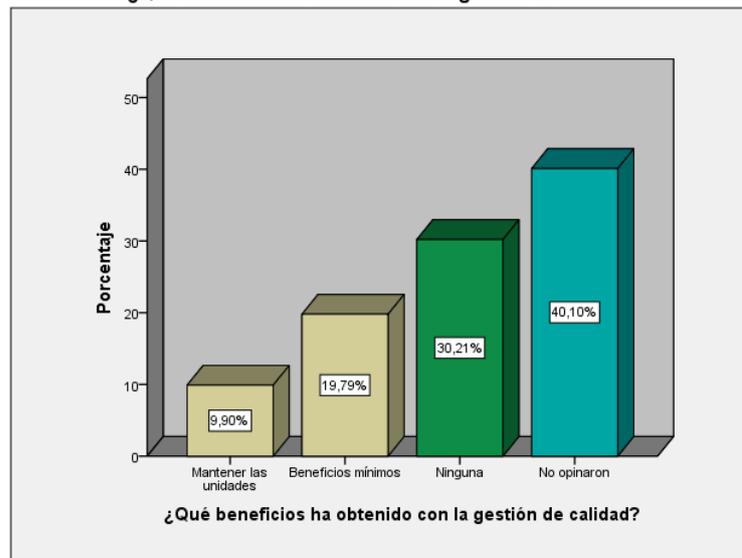
¿Qué beneficios ha obtenido con la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mantener las unidades	19	9,9	9,9	9,9
	Beneficios mínimos	38	19,8	19,8	29,7
	Ninguna	58	30,2	30,2	59,9
	No opinaron	77	40,1	40,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 28

¿Qué beneficios ha obtenido con la gestión de calidad?



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

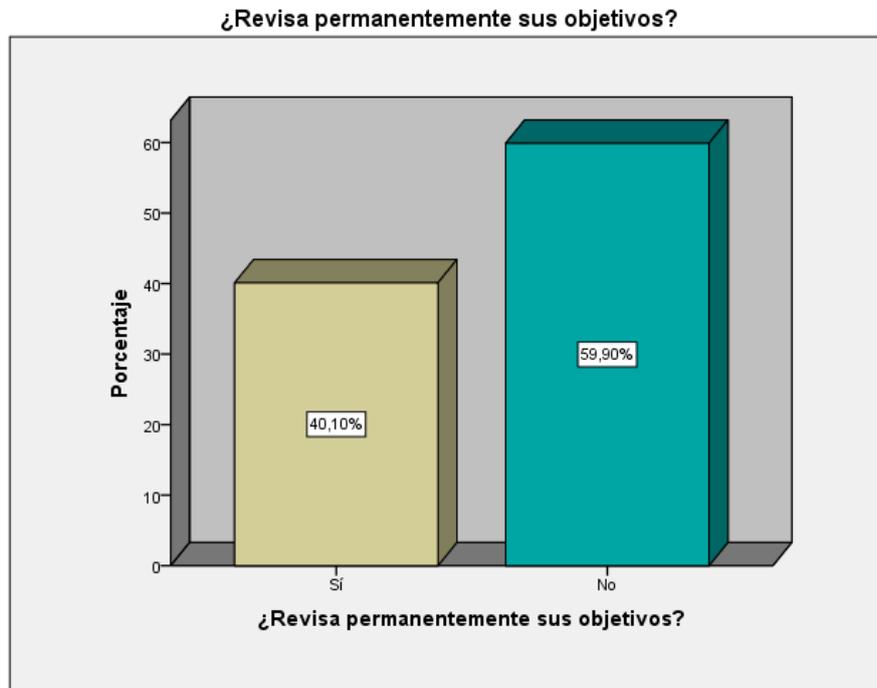
INTERPRETACIÓN: En su mayoría el 40,1% “no opinaron”, el 30,2% “indica ninguna”, el 19,8 “beneficios únicos” y también el 9,9% “mantener las unidades”.

TABLA 29

		¿Revisa permanentemente sus objetivos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	77	40,1	40,1	40,1
	No	115	59,9	59,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICA 29



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

INTERPRETACIÓN: Según los emprendedores en su mayoría el 59,9% no revisa permanentemente sus objetivos y un 40,1% indica que sí.

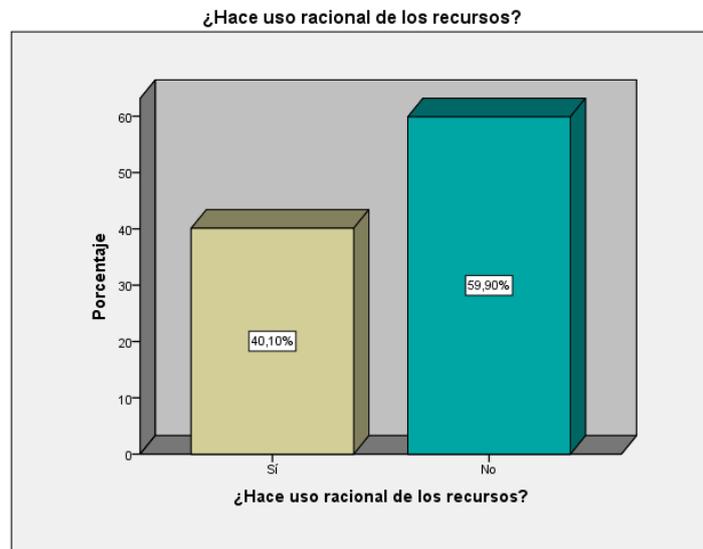
TABLA 30

¿Hace uso racional de los recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	77	40,1	40,1	40,1
	No	115	59,9	59,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 30



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

INTERPRETACIÓN: El 59,9%, no hace uso racional de los recursos, el 40,1% si lo hace.

TABLA 31

¿Se muestra profesional en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	154	80,2	80,2	80,2
	No	38	19,8	19,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 31



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

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados de la investigación el 80,2% (la mayoría), indica que si se muestra profesional en su trabajo, un 19,8% expresaron que no.

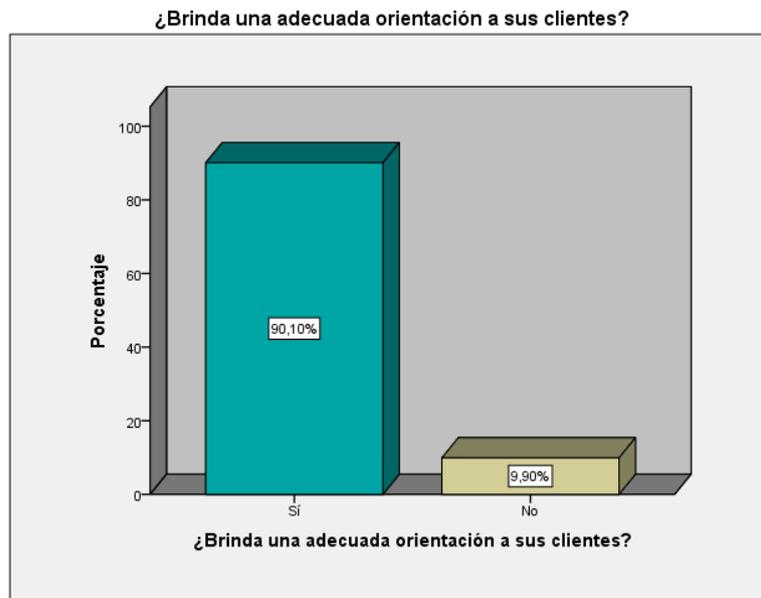
TABLA 32

¿Brinda una adecuada orientación a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	173	90,1	90,1	90,1
	No	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 32



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

INTERPRETACIÓN: El 90,1% de los emprendedores brinda una adecuada orientación a sus clientes y el 9,9% indican que no.

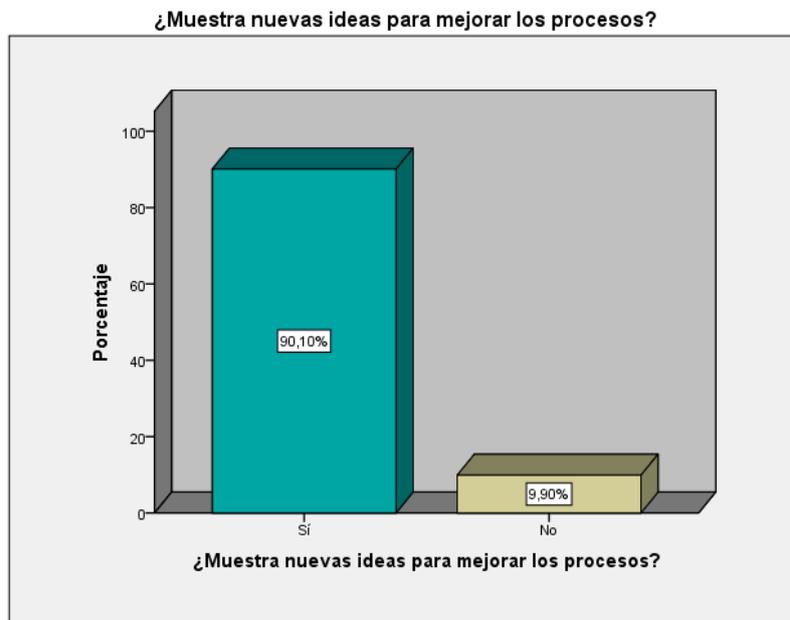
TABLA 33

¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	173	90,1	90,1	90,1
	No	19	9,9	9,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

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

GRAFICO 33



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

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el 90,1%, si muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y el 9,9% expresaron que no.

4.2 Análisis de los resultados

Luego del trabajo de investigación de campo, tabulación y proceso de graficar e interpretación de resultados, procederemos a analizar estos resultados relacionándolos con nuestro marco teórico, objetivos, e hipótesis.

A: DATOS GENERALES

¿Sexo del emprendedor?

El 100,0% de los emprendedores se encuentran en el género masculino.

¿Edad del emprendedor?

Según en la investigación en su mayoría está en el rango de 45 años a más (40,1%), de 36 a 45 años (30,2%), entre 25 a 35 años (19,8%) y seguidamente menor de 25 años (9,9%).

¿Grado de instrucción del emprendedor?

Del total de personas encuestadas 40,1% tiene instrucción técnica, 30,2% nivel Superior, el 19,8 nivel secundaria y un 9,9% nivel primaria.

¿Cargo del Emprendedor?

Según en la investigación los emprendedores ocupan el cargo de “Dueño” el 100,0%.

¿Tiempo de desempeño en el cargo?

De acuerdo a los emprendedores encuestados, en el rango “de 4 a 6 años” 40,1% y seguidamente “de 7 a más” 40,1%, finalmente un 19,8% tiene “de 1 a 3 años”.

¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

Del mismo modo, el tiempo de permanencia que tiene la empresa en el rubro es 40,1% “de 4 a 6 años”, el 40,1% “de 7 a más” y 19,8% “de 0 a 3 años”.

B. DE LA EMPRESA

¿La empresa está formalizada?

En la investigación, el 50,0% está en proceso de formalización, 30,8% está formalizada y un 19,8 no está formalizada.

Respecto a formalización citamos la investigación: “Gestión de calidad y formalización de las Mypes de la Provincia de Leoncio Prado” cuyo autor es el Lic. Luis Alberto Sotomayor, de fecha Julio 2004, para optar el Grado de Magister en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; determina en su conclusión final; que la aplicación de un adecuado proceso de formalización permite una eficiente Gestión de Calidad de las Microempresas de la provincia de Leoncio Prado”. De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede comprobar el interés, pese a las limitaciones en conocimiento y económicas, de los microempresarios por alcanzar la formalización de sus mypes como parte de un proceso de mejoramiento y luego aplicar gestión de calidad en sus operaciones con enfoque de servicio al cliente.

¿Su empresa se creó?

En la investigación se recogió que los microempresarios, crearon su negocio en su mayoría para “Subsistencia” (80,2%) y “Generar ganancias” (19, 8%).

¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?

En su mayoría el 50,0% indica que la formalización proporciona ventajas a su empresa, el 30,2% indican que “No” y el 19,8% no opinaron.

¿Qué ventajas proporciona a su empresa?

Según en la investigación, las ventajas que perciben para sus empresas son: “obtención de créditos” (40,1%), “circular sin problemas” el 20,3%, “ventajea si se

tiene una flota” (1 9,9 %), “permanecer en el rubro” (9,9%), “aumento de ventas” (9,9%) y no opinaron (9,9%).

¿En qué régimen está constituido su empresa?

El 69,8% de los encuestados no opinaron y 30,2% están acogidos al Régimen General.

C. GESTION DE CALIDAD

¿Dispone de un manual de calidad?

De acuerdo a la investigación a los emprendedores el 100,0% no dispone de un manual de calidad.

¿No hay manual de calidad, persona si saben que es manual de calidad?

Los emprendedores manifiestan que si saben que es manual de calidad (69,8%), 29,3% no conoce y un 9,9% no opinaron.

¿Existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de la calidad en los diversos procesos operativos de la empresa?

Según la investigación el 69,8% indican que no existen procedimientos escritos para controlar el aseguramiento de la calidad, el 30,2% indica que sí.

¿Tiene implementado un programa de Calidad?

En su mayoría un 90,1% no tiene implementado un programa de calidad, el 9,9% indica que sí.

¿De quién es la responsabilidad de la calidad?

Los emprendedores indicaron que la responsabilidad de la calidad es del Dueño (50,0%) y también de todos (50,0%).

¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar la calidad?

En su mayoría un 59,9% tiene “formación personal”, el 40,1% “motivación personal”.

D. ENFOQUE DEL CLIENTE

¿Existe algún mecanismo de verificar la satisfacción del cliente?

El 90,1% indica que si existe mecanismo para verificar la satisfacción del cliente, el 9,9% indica que no.

¿El trato con los usuarios es considerado y amable?

El 100,0% de los emprendedores encuestados indicaron que el trato con los usuarios es considerado y amable.

¿Cuándo el cliente acude al Servicio/unidad sabe que encontrará las mejores soluciones?

Según en la investigación el 100,0% indica que si encontrara las mejores soluciones cuando el cliente acude al servicio/unidad.

¿El servicio se adapta perfectamente a las necesidades del usuario?.

Los emprendedores indica que el 100,0% si se adapta perfectamente a las necesidades del usuario.

E. DISEÑO DE PROCESOS

¿En las labores diarias ha diseñado algún proceso productivo?

El 90,1% de los emprendedores no ha diseñado ningún proceso productivo en las labores diarias, el 9,9% indica que sí.

¿Qué tipo de procesos productivos?

Según la investigación el 50,0% “no opinaron”, de “inicio” (19,8%) y “cierre de operaciones” (19,8%), “durante el desarrollo de trabajo” (9,9%).

¿La empresa posee una Visión, Misión y Valores?

Solo el 59,9% no posee una visión, misión y valores en su empresa, el 40,1% expresaron que sí.

¿Lo conocen los trabajadores?

En su gran mayoría el 50,0% expresaron que no conocen, el 40,1 % indicaron que si conocen la visión misión y valores y sólo el 9,9% no opinaron.

¿Cómo lo difunden en su empresa?

Según la investigación 70,3%, “no opinan”, el 9,9% “todos lo conocen”, 9,9% “todos deben tenerlo y conocerlo”, 9,9% “en reuniones periódicas”.

¿La empresa ha elaborado un Plan Estratégico?

El 90,1% de las mypes no ha elaborado un plan estratégico, el 9,9% indica que sí.

¿Qué beneficios ha obtenido con la gestión de calidad?

En su mayoría el 40,1% “no opinaron”, el 30,2% “indica ninguna”, el 19,8 “beneficios únicos” y también el 9,9% “mantener las unidades”.

¿Revisa permanentemente sus objetivos?

Según los emprendedores en su mayoría el 59,9% no revisa permanentemente sus objetivos y un 40,1% indica que sí.

¿Hace uso racional de los recursos?

El 59,9%, no hace uso racional de los recursos, el 40,1% si lo hace.

¿Se muestra profesional en su trabajo?

De acuerdo a los resultados de la investigación el 80,2% (la mayoría), indica que si se muestra profesional en su trabajo, un 19,8% expresaron que no.

¿Brinda una adecuada orientación a sus clientes?

El 90,1% de los emprendedores brinda una adecuada orientación a sus clientes y el 9,9% indican que no.

¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?

En su mayoría el 90,1%, si muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y el 9,9% expresaron que no.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al término del proceso de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones

- Todas las empresas de servicio de mototaxis son dirigidas por microempresarios de sexo masculino, quienes son los dueños de las mismas, del mismo modo el 70% cuentan con instrucción técnica superior. Asimismo el 40% tienen más de 7 años desempeñando sus actividades en este rubro, el 40% tienen de 4 a 6 años y el resto menos de cuatro años y el 80% de los encuestados afirmaron que sus empresas se crearon por subsistencia económica familiar.
- En el análisis de la formalización podemos afirmar que el 50% de las empresas de mototaxis que funcionan en el Distrito de Iquitos se encuentran en proceso de formalización, el 20% está formalizada y que estos expresaron que la formalización les proporciona ventajas muy en especial en la obtención de créditos y circulación sin problemas. Asimismo el 30 % de estas empresas que están formalización y 50% en proceso de formalización, y que solo las formalizadas están constituidos en el régimen general.

- En lo que respecta a información de calidad el 100% de los empresarios de mototaxis expresaron conocer que es gestión de calidad pero no cuentan en sus empresas con manuales de calidad y que casi el 100% no implementaron programas de calidad. Asimismo la mitad de los gestores opinaron que la responsabilidad recae en los dueños y el 60% de los encuestados afirmaron que la formación personal y el 40% atribuye a la motivación personal como mejor vía para el mejoramiento de la calidad en el desarrollo de sus actividades.
- Casi la totalidad (90%) de los gestores entrevistados aplican mecanismos de verificación respecto a su enfoque al cliente, del mismo modo el 100% desarrollan en sus servicios trato amable y consideración hacia el cliente y que cuentan con mejores condiciones para adaptarse a las necesidades del cliente.
- En el análisis de diseño de procesos, el 90% no desarrollan diseños de procesos y que sólo se limitan a la revisión de sus unidades al inicio y final de sus actividades diarias. Estos datos nos indican que existe informalidad operativa en el desarrollo de sus funciones.
- En lo que respecta a la gestión estratégica en estas empresas, el 60% de las empresas no posee una visión, misión y valores. También el 50% de los trabajadores expresaron no conocer. Asimismo, el 90% de los gestores entrevistados no ha elaborado un plan estratégico y el 30% expresaron no obtener beneficios con la gestión de calidad. De la misma manera el 60% de los entrevistados no realizan revisión permanente de sus objetivos, y el 80%

muestra profesionalidad en su trabajo. También el 90% brinda una adecuada orientación al cliente.

- Existe relación significativa entre la calidad de gestión y la formalización de las empresas de transporte, rubro de los mototaxis del Distrito de Iquitos.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a la investigación, proponemos las siguientes recomendaciones:

- A los gestores o propietarios de empresas de mototaxis busquen los medios y mecanismos crear empresas formales y desarrollar capacitación propia y de su personal en temas de gestión de calidad y formalización ya que esto influye directamente con el futuro de sus negocios.
- Desplegar acciones de formalización de sus empresas aprovechando la calidad de formación académica de sus propietarios y los beneficios que la formalidad acarrearía en la gestión y competitividad de sus empresas y la credibilidad de estas ante el sistema financiero
- Sugerir a los gestores de estos negocios a implementar con manuales y programas de calidad y establecer la formación y motivación personal como vías para el mejoramiento de la calidad en el desarrollo de sus actividades
- Establecer programas que permitan adecuados mecanismos acción y

verificación direccionados a permitir mejorar el enfoque dirigidos a las necesidades del cliente

- Implementar un manual de procesos en la que se diseñen procesos por cada uno de las actividades que realizan estas empresas en sus actividades diarias, tanto administrativas como operativas
- Implementar con plan estratégico a cada una de las empresas que se dedican a este rubro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografías

Características de la Mypes http://www.sunat.gob.pe/orientación/mypes/características_microPequenaEmpresa.html

Sistema de Gestión de Calidad <http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Mirian Herrera Mendoza <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf> . Titulo diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa.

Calidad definición según autores <http://www.tegsolutions.com/Que%20es%20la%20Calidad.htm>. Tomado por Grace Cindy Navarrete Cisneros (2013)
http://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/1567578/mod_resource/content/1/Prototipo%20de%20Administraci%C3%B3n%202.pdf.

Tomado por Mg. Reinerio Centurión Medina (2014)
http://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/1567577/mod_resource/content/1/Prototipo%20Tesis%20%20Administraci%C3%B3n%202.pdf.

Origen y Evolución de las Mypes en el Perú
<http://www.monografias.com/trabajos67/origen-pyme/origen-pyme2.shtml>

Formalización de las Mypes, por Econ. Luis Hidalgo Suárez
<http://blogs.gestion.pe/controversiaeconomica/2012/01/formalizacion-de-las-mypes-a.html>

CARRASCO DÍAS Sergio. Metodología de la Investigación científica. Editorial San Marcos. 1ra Reimpresión 2006. Lima. 2006.

CUEVA SAVALETA Jorge Luis. La Investigación Jurídica 1ra edición. Industria Gráfica ABC SAC. Lima Perú. 2008.

ECO, Humberto. Como se hace una tesis Edit. GEDISA, S.A. 6ta edic. Barcelona, 1986.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Edit. Mc Graw-Hill. 4ta edición. México. 2006.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Fundamentos de la metodología de la investigación. Edit. Mc Graw-Hill. 1ta edición. España. 2007.

KERLINGER Fred N.: Investigación del comportamiento: Método de Investigación en ciencias sociales. Edit. McGraw-Hill. 4ta edición. México, D.F. 2002.

MERCADO H. Salvado. ¿Cómo hacer una tesis? 3ra edic. Edit. LIMUSA. México D.F. 2002.

NOGUERA RAMOS, Iván. Tesis de Post Grado Edit y Dist. Libros S.A.C. Lima - Perú. 2003.

RAMOS SUYO, J. A. Elabore su tesis en Derecho Pre y Postgrado 2da Edición. Edit. San Marcos. Lima- Perú. 2008.

REGALADO BERNAL, Manuel. Investigación Científica Edic. Comp. Roberman. Lima – Perú. 1980.

RODRIGUEZ CEPEDA, Bartolo Pablo. Metodología Jurídica. Oxford.

SABINO, Carlos: Como Hacer una tesis. Ed. Panapo. Caracas. 1994.

SANCHEZ CARLESI, Hugo. Metodología y Diseño en la Investigación Científica. Edit. Mantaro, Lima-Perú. 1998.

ANEXOS

1. Cronograma

En el adjunto se detalla el desarrollo de las actividades de realización del informe final de investigación.

Tabla 34

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

2. Recursos Necesarios

- Recursos Económicos
- Recurso Humano
- Celulares
- Computadora
- Internet

3. Presupuesto

Para la realización del informe final de investigación, se realizó una inversión de S/. 6,439.00.

Tabla 35

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	8	200	1600
2	Adquisición de documentos y libros	Und	5	30	150
3	Adquisición de copias	Juegos	220	0.05	11
4	Redes / Celular.	Und	3	40	120
5	Impresiones	Und	4	15	60
6	Anillados	Und	5	8	40
7	Transportes	Und	36	3	108
8	Alimentación	Und	29	10	290
9	Empastado de tesis	Und	2	180	360
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Trámites de Titulación	Und	1	1200	1200
12	Gastos diversos	Und	1	850	850

Total S/. 6439