



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MYPES EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA  
DE REPUESTOS PARA VEHÍCULOS MENORES  
(MOTOCICLETAS), EN EL DISTRITO DE SAN JUAN  
BAUTISTA, 2016**

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

**AUTORA:**

Bach. MARIA ELIZA NOEMI MORALES ZUBIATE

**ASESOR:**

MBA. CRYSBER VALDIVIEZO SARAVIA

SAN JUAN BAUTISTA – PERU

2016

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....

.....

**Mg. Sergio Ortiz García**  
**Secretario**

**Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde**  
**Miembro**

.....

**Dr. Geider Grandes García**  
**Presidente**

.....

**MBA. Crysber M. Valdiviezo Saravia**  
**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A mi hermosa familia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, por  
brindarme una educación de nivel y  
calidad en la formación de mi  
profesión.

A mi asesor Crysber Valdiviezo  
Saravia, por bríndame los  
conocimientos actualizados en la  
investigación.

A todas las personas que  
atribuyeron a la culminación de este  
trabajo de investigación.

## RESUMEN

El presente estudio cuantitativo de diseño no experimental describe las principales características de formalización y gestión de calidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, año 2016. Mediante la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas cerradas a una muestra de 10 Mypes obteniendo los siguientes resultados: el 60% no son formales; el 60% se benefician con acceso a créditos financieros; el 80% recibieron asesoría por parte de las empresas proveedoras; el 90% indica que aumentan los costos laborales; el 80% de trabajadores no está en planilla; el 80% está constituidas como personas naturales; el 80% no están afiliadas a ninguna asociación; el 60% respondieron tener licencia de funcionamiento pero el local es arrendado; el 50% están acreditados en el REMYPE; el 50% de Mypes son administrados por adultos entre 45 a 64 años; el 80% son de sexo masculino; 67% mecánicos de profesión; en el rubro entre 1 a 5 años (40%) y 6 a 10 años (40%); trabajan con recursos propios el 80%, ocupan de 1 a 5 personas (80%). Con respecto a gestión de calidad, se concluye: 100 % conocen las técnicas de gestión empresarial; desarrollaron área de logística; el 80% capacita al personal; el 80% actualiza sus modelos de servicios; 80% evalúa el nivel de satisfacción del cliente; el 60% si usa las TIC; el 50% considera que aplicar gestión de calidad es ventajoso.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad, Formalización.

## ABSTRACT

The present quantitative study of not experimental design describes the principal characteristics of formalization of the Mypes in the sector I trade, item sale of supply for minor vehicles in the district of San Juan Baptizer, 2016; and if they apply quality management. With a sample of 10 Mypes, there was applied as instrument a questionnaire structured with 30 closed questions, By means of the technology of the survey and related to the formalization it comes near to the following results: 60 % of the polled Mypes perceives that they are not formal; 60 % of the Mypes answers that they are of benefit with access to financial credits; 80 % of the Mypes of the item received advising on the part of the providing companies; 90 % of the Mypes thinks that they increase the labor costs; 80 % of workers is not in schedule; 80 % constituted as natural persons; 60 % if it would formalize his Mypes, 60 % answered to have license of functioning and title deed but place it is hired natives; 50 % accredited in the REMYPE, 50 % were invited to inform in purchases estates; 50 % was invited to inform in purchases estates; 90 % makes be obvious on the market, The majority in average perceives that the formalization of the Mypes of the item is good. With respect if they apply quality management. He concludes: 50 % of Mypes is administered by adults between 45 to 64 years; 80 % is of masculine sex, mechanics are of profession; in majority owners, from 1 to 5 persons occupy in average, 100 % knows about technologies of business management, 50 % knows the technology of improvement of the attention to the client, They developed area of logistics, they appear before his collaborators as chief, it exhibits values, they do not use standardized processes, 80 % does not use documents of management, it knows the ISO norm, has not implemented services of pre and pos sale, 80 % qualifies to the personnel; 80 % updates models of services, and 80 % evaluates the level of satisfaction of the client; 60 % if it uses the TIC; 50 % perceives in average that they apply management of suitable quality, and it is good.

**Key words:** Quality management, Formalization.

# INDICE GENERAL

<b>CARATULA</b> .....	I
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	II
<b>DEDICATORIA</b> .....	III
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	IV
<b>RESUMEN</b> .....	V
<b>ABSTRACT</b> .....	VI
<b>INDICE GENERAL</b> .....	VII
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	IX
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	XI
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1 Caracterización del problema</b> .....	3
<b>2 Enunciado del problema</b> .....	4
<b>3 Objetivo de la investigación</b> .....	5
<b>3.1 Objetivo general</b> .....	5
<b>3.2 Objetivo Específicos</b> .....	5
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>1. Antecedentes</b> .....	7
<b>1.1 Antecedentes Internacionales</b> .....	7
<b>1.2 Antecedentes Nacionales</b> .....	9
<b>1.3 Antecedentes Regionales</b> .....	13
<b>2. Bases teóricas</b> .....	14
<b>3. Marco conceptual</b> .....	18
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	25
<b>1. Tipo de investigación</b> .....	25
<b>2. Nivel de investigación</b> .....	25
<b>3. Diseño de la investigación</b> .....	25
<b>4. Población y muestra</b> .....	26
<b>4.1 Población</b> .....	26
<b>4.2 Muestra</b> .....	26

5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
•	Técnicas.....	27
•	Instrumentos.....	28
6.	Plan de análisis de datos .....	29
7.	Principios éticos.....	29
8.	Definiciones y operacionalización de variables .....	32
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>36</b>
1	Resultados de la Investigación .....	36
2.	Análisis de resultados y discusiones. ....	68
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>77</b>
1	Conclusiones .....	77
2	Recomendaciones.....	79
<b>CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>80</b>
<b>CAPITULO VII ANEXOS.....</b>		<b>84</b>
1	Encuesta.....	84
2.	Base de Datos.....	89
3.	Correlación.....	90
4.	Estadísticos de fiabilidad.....	98
5.	Matriz de Consistencia.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	45
Tabla 2¿Su empresa está formalizada? .....	49
Tabla 3¿Cuál es el régimen de propiedad del local?.....	50
Tabla 4¿Cómo está constituido su empresa? .....	51
Tabla 5¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa? .....	52
Tabla 6¿Tiene licencia de funcionamiento?.....	53
Tabla 7¿Cuenta con autorización sectorial?.....	54
Tabla 8¿Están en planilla sus trabajadores?.....	55
Tabla 9 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	56
Tabla 10¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	57
Tabla 11¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? .....	58
Tabla 12¿Está afiliada a alguna asociación? .....	59
Tabla 13¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? .....	60
Tabla 14¿Su empresa está acreditado en el REMYPE? .....	61
Tabla 15¿Ha sido invitado a participar de compras estatales? .....	62
Tabla 16¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? .....	63
Tabla 17 Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes.....	64
Tabla 18 Edad del gerente/representante legal.....	65

Tabla 19 Sexo del gerente /representante legal.....	66
Tabla 20 Profesión u oficio del representante legal .....	67
Tabla 21 Años de la empresa en el sector .....	68
Tabla 22¿El capital es propio? .....	69
Tabla 23¿Cuántas personas trabajan en la empresa? .....	70
Tabla 24¿Conoce técnicas de gestión empresarial?.....	71
Tabla 25 Técnica de gestión empresarial que conoce.....	72
Tabla 26¿Qué conceptos fundamentales que exhibe para un buen desarrollo de su empresa .....	73
Tabla 27 ¿Su servicio de venta es brindado mediante procesos estandarizado? .....	74
Tabla 28¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio? .....	75
Tabla 29¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? .....	76
Tabla 30¿Su empresa actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente? .....	77
Tabla 31¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? .....	78
Tabla 32¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio? .....	79
Tabla 33 ¿Nivel de percepción si aplican gestión de calidad.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 ¿Su empresa es formal? .....	49
Figura 2¿Cuál es el régimen de propiedad del local? .....	50
Figura 3Cómo está constituido su empresa? .....	51
Figura 4¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa?.....	52
Figura 5¿Tiene licencia de funcionamiento? .....	53
Figura 6¿Cuenta con autorización sectorial? .....	54
Figura 7¿Están en planilla sus trabajadores? .....	55
Figura 8¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	56
Figura 9¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	57
Figura 10¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? .....	58
Figura 11¿Está afiliada a alguna asociación?.....	59
Figura 12¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? .....	60
Figura 13¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?.....	61
Figura 14¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?.....	62
Figura 15¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? .....	63
Figura 16 Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes.....	64
Figura 17 Edad del gerente/representante legal .....	65
Figura 18 Sexo del gerente /representante legal. ....	66

Figura 19 Profesión u oficio del representante legal .....	67
Figura 20 Años de la empresa en el sector .....	68
Figura 21¿El capital es propio?.....	69
Figura 22¿Cuántas personas trabajan en la empresa? .....	70
Figura 23¿Conoce técnicas de gestión empresarial?.....	71
Figura 24 Técnica de gestión empresarial que conoce.....	72
Figura 25¿Qué conceptos fundamentales que exhibe para un buen desarrollo de su empresa? .....	73
Figura 26¿Su servicio de venta es brindado mediante procesos estandarizado? .....	74
Figura 27¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio? .....	75
Figura 28¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? .....	76
Figura 29¿Su empresa actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente? .....	77
Figura 30¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? .....	78
Figura 31¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio? .....	79
Figura 32 Nivel de percepción si aplican gestión de calidad.....	80



## INTRODUCCIÓN

La gran cantidad de motocicletas circulando en todas las ciudades del mundo, este negocio ha terminado convirtiéndose en uno de mayor demanda y que vale la pena invertir con exclusividades para venta de accesorios destinado a un segmento de clientes.

Desde un análisis de mercado, para conocer los accesorios más demandados por los motociclistas, contar con buenos proveedores que permitan ofrecer productos a precios competitivos, en su propia web; todo esto comprende actividades empresariales dentro de una estructura empresarial que funciona como engranajes.

Un sistema de gestión de la calidad, pues hace referencia a una estructura operativa de trabajo, basado en documentos normativos e incorporando recursos técnicos y gerenciales, como instrumentos procedimentales para guiar las acciones de la fuerza laboral, de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción de las personas. Según Deming mencionado por, Alonso, M. (2006) *“la mejora de los procesos incrementa la universalidad de los productos, reduce la reelaboración y los errores, reduce el malgasto de recursos humanos, así como materiales, lo que produce outputs con menor esfuerzo”*. La tendencia de crecimiento físico y virtual, obliga que las empresas sean hoy en día más eficientes sobre todo con los clientes.

Explicar la formalización empresarial de las Mypes, comprende a aquellas empresas encaminadas a aumentar su estabilidad y seriedad en todas sus actividades. Sin embargo, el intento por la formalización ha fracasado en todo el mundo y el Perú no es ajeno a este fenómeno económico y en el rubro venta de repuestos para motocicletas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016, es más notorio. En ese

sentido el estudio surgió debido al interés por conocer los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

# **CAPITULO I    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1        Caracterización del Problema**

Iniciamos con la siguiente afirmación: “el 90% de las motocicletas que se vende en argentina son de origen chino, lo mismo ocurre en muchos países del mundo, así no queda otra cosa que aceptar el desafío de productos cuya posibilidad de desarrollo local es imposible en su momento”. Explica, Scabuzzo, C. (2010) y sentencia: “la enorme producción y su precio de fabricación no resiste competencia, aunque algo se puede hacer”.

El sector comercio a nivel nacional contribuye al PEA en 18% según el “Informe Anual del Empleo en el Perú”, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, año 2014, siendo las Mypes el sector comercio más dinámico en esta parte del país, sin embargo, la informalidad es un problema típico en estos negocios, implica: inestabilidad laboral, bajos salarios que repercuten en la calidad de la atención al cliente y por naturalmente en la gestión eficiente y eficaz en estos negocios.

La cantidad de personas que compran piezas, accesorios y equipos de motocicletas es muy grande en la mayoría de las ciudades. En el caso de la Región Loreto existe 8,057 motos registradas: Según, INEI (2012), sinceramente es tentador construir una tienda y tener éxito; este mercado es aprovechado por emprendedores que invierte poco capital y el negocio como tal no cuenta con licencia, personal, entre otros requisitos, exigencias mínimas para un normal funcionamiento comercial, en el mercado del distrito de San Juan Bautista.

El abaratamiento de repuestos de origen chino es aprovechado por las tiendas

que al menor descuido ofertan con supuesta calidad garantizada y los usuarios en oportunidades se ven perjudicados cuando en la realidad no cumple con las garantías que amerita.

Los motociclistas y su repercusión en la siniestralidad vial, es una preocupación latente en la región Loreto. Los temas referidos a cuestiones técnicas, como el uso cascos y el normal funcionamiento de los accesorios, también es cuestión del origen de fabricación del producto; es decir que la clonación de repuestos originales por productos de origen chino, entre otros son características que se relacionan con la venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista.

En general, la actividad de venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, produce invasión y uso indebido de la vía pública ya que el usuario adquiriente de un repuesto sea cual fuera la marca y el precio, requiere de su uso inmediato.

## **2 Enunciado del Problema**

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016?

### **3 Objetivo de la investigación**

#### **3.1 Objetivo general**

Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

#### **3.2 Objetivo Específicos**

- Determinar las características de formalización de las de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016.
- Determinar si las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se gestionan con calidad.

### **4 Justificación de la investigación**

La investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal o transeccional; se complementa con referencias bibliográficas y anexos, que justifican los resultados.

Este estudio se justifica porque nos permite conocer a nivel exploratorio las principales características de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Permitió determinar que si las de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016, usan documentos normativos, políticas, estrategias, acciones, metas, objetivos, evaluaciones y todo lo necesario para aplicar una gestión de calidad en base de la planeación, organización, dirección, coordinación y control en sus actividades y recursos, orientándolos a la eficacia, eficiencia, efectividad y, por tanto, la competitividad. Todo ello, conllevar a lo siguiente:

- Va a permitir que los gerentes busquen aplicar la gestión de calidad en sus empresas para lograr la respectiva competitividad en los mercados.
- Asimismo, este trabajo sirve para futuras investigaciones, sobre la aplicación de una gestión de calidad en las Mypes.
- Así también, podrá ser empleado como ejemplo para ajustar la administración de calidad para el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016. Los resultados de la presente investigación se presentan en un contexto en que las Mypes son protagonistas en la economía del país y es de tal importancia una adecuada gestión de calidad para el crecimiento desarrollo de las mismas.

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 1. Antecedentes

#### 1.1 Antecedentes Internacionales

Según, Celis & Forero (2016), “*Piaggio quiere conquistar más de 10% del mercado en negocio de motocarros*”, es la marca italiana fabricante de la reconocida motocicleta VESPA que entró de lleno a competir en Colombia con AUTECO, AYCO, AKT, LIFAN Y SIGMA, en el segmento de los motocarros. Desde 2013 hace presencia con la línea de vehículos comerciales para carga y pasajeros, a través de la firma Italgama SAS, el distribuidor autorizado para el país, cuya sede está en Dosquebradas, Risaralda (Colombia). La meta es clara: terminar el año 2015 con más de 10% de participación en este mercado, lo que le implica a la marca italiana poner en Colombia no menos de 1.000 vehículos.

La República, habló con Juan Manuel Orozco, gerente General de Italgama, firma de propiedad de fabricantes y comercializadores de repuestos y partes para moto, quien señaló que el respaldo y experiencia de las empresas repuesteras locales, fue lo que llamó la atención de Piaggio para dejar en tierra cafetera su representación.

Se preguntó: “¿Cuántos motocarros están vendiendo en el país?”

“En el primer año alcanzamos a colocar más de 300 vehículos apenas abriendo distribuidores y montando toda la operación. A mayo de este año ya hemos vendido cerca de 150 y la proyección para 2015 es comercializar 1.000 unidades.

La publicación pone de manifiesto, que los productores de motos y motocarros, consideran este tipo de vehículo de práctica utilidad, y por tanto la demanda de

repuesto ira en aumento y las Mypes que comercializan repuestos deben estar preparados para la demanda futura.

Según, Empresas e Iniciativa Emprendedora, (2011), “Existe un amplio abanico de productos que puede comercializar una tienda de accesorios y repuestos, estos se pueden agrupar en las siguientes líneas:

- Exteriores: se incluyen neumáticos, llantas, alerones, espejos, tubos de escape, etc.
- Interiores: volantes, pedales, alfombrillas, frenos de mano, palancas, pomos, etc.
- Iluminación: faros, pestañas, neón, etc.
- Sonido: radios, altavoces, alarmas, etc.
- Adhesivos: pegatinas de las distintas marcas y modelos.
- Varios: cadenas de nieve, fundas de rueda, porta bicis, compresores, etc.

Según, Centty Deymor. B. (2002), en su blog sobre “Antecedentes de la Pymes el mundo”, “No solo en el Perú el sector de la pequeña y microempresa es revalorizado y tomado en cuenta dentro del escenario económico y el panorama de las nuevas sociedades. A nivel mundial, la revalorización del sector Mypes y como unidades productivas de pequeña escala se dan a partir de los años 70, debido principalmente a cambios estructurales como el crecimiento de los servicios, es decir que el antiguo paradigma de que solo son empresas aquellas unidades que producen bienes o tangibles cambia rotundamente desde que las facturaciones por servicios de consultorías empresariales dan el panorama competitivo de las principales economías comienza a desarrollar nuevas estrategias para dominar nuevos mercados y ganar nuevos segmentos. Para contar con un mayor panorama estadístico podríamos

mencionar que en EE.UU. el 40% de las Pymes muere antes de los 5 años, las 2/3 partes pasa a la segunda generación y tan solo el 12% sobrevive a la tercera generación, otros países del mundo, considerando a los miembros del G- 7, como es el caso de Japón existen un promedio de 9.1 millones de pequeñas empresas que generan 67.2 millones empleos, el promedio de ocupación por empresa es de 7.4 personas. Mientras que en Italia trabajan 5.2 personas por empresa”, mencionado por Centty Deymor. B. (2002). Es así que, bajo este panorama es que el sector Mype y Pyme toma mayor fuerza en el contexto económico y social de nuestro país.

## **1.2 Antecedentes Nacionales**

Según, Flores, A. (2004), en su tesis doctoral *“Metodología para la Gestión de las Micro, pequeñas y mediana empresas en Lima Metropolitana – Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima*, “en el mundo actual se están presentando cambios tan asombrosos y a tal velocidad de tiempo que sus implicancias son inexorables una realidad apremiante del nuevo ambiente global es el surgimiento de una nueva era de competencia, la cual está en ascenso vertiginoso”, comenta.

La investigación que realizó fue para proponer una metodología de gestión a nivel de micro, pequeña, y mediana empresas conducente a obtener ventaja competitiva para contribuir al desarrollo de la sociedad y del país. Metodología llevada mediante análisis de enfoques, muestra de 108 microempresas, 117 pequeñas empresas y 93 medianas.

El aporte se da en su conclusión que da respuesta al cambio que sufre el entorno empresarial, las organizaciones están abandonando esquemas de administración

vertical, optando por un sistema de organización que permita superar a las disfunciones de la burocracia.

Así, recomienda que las Mypes, deben adecuarse al impacto y a la intensidad de la velocidad de cómo están acelerando los cambios fugazmente. También recomienda que los directivos de las Mypes deben organizarse para resolver conflictos situacionales y superar sus debilidades o amenazas, generar propuestas antes de que estas los desestabilicen y tengan poco margen de adaptabilidad, flexibilidad o reacción para enfrentarla.

Según, Centurión, R. (2013), en su tesis *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de Santa (2013)*, siendo su objetivo describir las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, estudio cuantitativo de diseño no experimental. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes, en 13 Mypes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de rentabilidad, Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones las Mypes en la provincia de Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les

proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio. Afirma, Centurión, R. (2013).

Los resultados del autor, permitirán entender con las Mypes en otras zonas geográficas del Perú.

Según, Gestión & Alegría (2015), menciona a William Lewis, director emérito de McKinsey Global Institute, cree que la principal fuente de informalidad es que los países tienen gobiernos demasiado grandes para el nivel de desarrollo en que se encuentran; según su experiencia tras investigaciones en Rusia, India y Brasil. Las tradiciones, la cultura y prácticas para hacer cumplir leyes importan tanto como la regulación.

Para ampliar el panorama, los beneficios de la formalidad podemos resumir brevemente:

- El registro legal de la propiedad de tu mype, equipos y productos.

- Acceder a préstamos y créditos en los diferentes bancos, cajas o instituciones financieras.
- Mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados, es decir expandirte como empresa si lo deseas.
- Mayores posibilidades de generar posicionamiento en el mercado al cual incursiona la mype.
- Posibilidad de comprar con factura y acceder al reintegro tributario.

Por otra parte, la calidad enfocada al cliente es la clave hoy en día en nuestras organizaciones y como tal se depende de los clientes, son sus necesidades actuales las que debemos satisfacer y prever el futuro. Gestión & Alegría (2015).

Según, Maguiño, M. (2016, pág. 19), sobre la acreditación de la Mypes *“Para estar comprendida en los alcances de la presente norma (Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de Mypes), deberán acreditarse ante el REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa)”*:

- Acreditar que una micro o pequeña empresa cumple con las características establecidas en la ley.
- Autorizar el acogimiento de la micro y pequeña empresa a los beneficios que le correspondan conforme a ley.
- Registrar a las micro y pequeñas empresas

Asimismo, refiere: “la acreditación de una empresa como Mype corresponde al Ministerio de la Producción y se realiza sobre la base de la información del monto

de ventas anuales y el número de trabajadores declarados ante la SUNAT sin vulnerar la reserva tributaria”; finaliza el autor “la Mype que recién inicia su actividad económica se resume su acreditada como tal, procediendo su posterior verificación de cumplir con las características establecidas en la ley cuando haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones”.

Las modificaciones a la ley que se refiere el autor, fue modificado mediante Ley N° 30056; sin embargo, en otras palabras, lo que el autor pretende es involucrar al empresario informal, que la formalización les dará ventajas competitivas frente a otros pares.

### **1.3 Antecedentes Regionales**

Según , Diario Pro&contra, (2012), en su publicación de marzo del 2012, en la ciudad de Iquitos, *”Una de las metas de la competitividad es la facilitación de los negocios”*, en otras palabras, que el emprendedor, micro y/o pequeño empresario, debe tener todas las condiciones necesarias para construir, desarrollar su empresa y tener acceso al mercado, pero son varios gobiernos que han modificado la Ley de Mypes, al final continua creciendo la informalidad en el país, porque ninguna ley favorece al empresario, porque la legislación se hace genérica y se conoce que las realidades en el país son diversas y las empresas están en ese ambiente, se tiene que afrontar el mercado que no todo es igual para todos tampoco las actividades son iguales para todos, son extractivas, transformativas, mayoristas, minoristas, servicios. Debemos rescatar de los empresarios de la madera, de los exportadores de peces, de los piscigranjeros, de los comerciantes, de los rematistas, de los lancheros, de los griferos, de los bodegueros, de los comerciantes de motos, de las repuesteras, de la agroindustria, de los hoteleros,

Bares, restaurant, de los ensamblajes de motos o unidades menores, discotecas y otros etc. que son los negocios que expresan la realidad en la selva baja y que digan que ley les conviene. Sino que siga la bola” citado del Diario Pro&contra, (2012); publicación que refuerza la percepción que tiene el empresario frente a la formalización y la Ley de Mypes.

## **2. Bases Teóricas**

### **Gestión empresarial y sus técnicas.**

De Gonzales, J. (2016), de la Tesis: “Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria, año 2013”, extraemos las técnicas de gestión empresarial:

- **Análisis Estratégico:** Diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **Gestión de la Tecnología de Información:** Aplicar los sistemas de información y comunicación entra y extra a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- **Gestión Financiera:** Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

- Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución: Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información, entre otros. En productos finales debidamente distribuidos.
- Gestión Ambiental: Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar en la empresa política de defensa del medio ambiente.

El autor, Gonzales, J. (2016), añade las pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada: “existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios”, como se detalla:

- Querer y cuidar a los clientes compradores.
- Encuentre a los compradores que usted quiera.
- Descubra qué quieren sus clientes compradores.
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera.
- Entregue siempre un valor entregado.

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, entre otros. Sin embargo, el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

## **Proceso de creación y de reivindicación de valor**

Según, Lax, Sebenius, Gauthier y Tahibault (1995) mencionado por Jaques, L. & otros, (2011), indica que “la presencia simultánea de la colaboración y el enfrentamiento en el escenario de la negociación, representa un dilema del negociador; crear valor o reivindicarlo” indica que al final de cada negociación cada una de las partes se encuentra en una mejor situación que antes”.

La negociación no se improvisa, la preparación implica un análisis con seriedad de las propias necesidades.

Tomando en cuenta esta analogía, y las implicancias, ayuda a encontrar puntos de convergencia y estar en condiciones de formalizar la Pymes.

## **Teoría de la calidad de la Gestión Empresarial**

Según, el blog, Mitecnologico.com, (2016), sobre el tema, “La teoría de la calidad de la gestión del negocio es comprender y utilizar las herramientas de administración, normas y habilidades de evaluación, en combinación con la percepción de la calidad y herramientas que pueden ayudar a asegurarse de que las empresas y otras organizaciones pueden florecer para mucho tiempo en el mercado”. Agrega, La utilización de iniciativas de calidad ayudará a las empresas como sigue:

- Mejorar y documentar procedimientos.
- Saber el cliente requisitos y asegúrese de que sus productos y servicios se reúnen esas necesidades.
- Hacer más eficientes relaciones entre proveedores y clientes internos y empleados de los negocios y proveedores y los clientes externos.

Si se intenta entender el significado de la gestión de la calidad, tiene un significado particular en la sección de negocios.

El significado especial de gestión de calidad para cerciorarse de buena calidad, es decir, para asegurarse de que la empresa, el producto y servicio es constante, lo que significa que debe tener 4 componentes, que son:

- Planificación de calidad.
- Control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Mejora de la calidad.

Gestión de la calidad se centra en la calidad del servicio, producto y también para lograr una buena consistencia.

### **Teoría de la Gestión de la Calidad**

Según, Tarí, J. & García, M. (2009), en su publicación dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad. 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).

Indica, Tarí, J. & García, M. (2009), 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.

### **3. Marco Conceptual**

#### **Cercanía jerárquica**

La estructura organizacional de una Pymes no se puede comparar con la estructura de una empresa organizada y formalizada, por ejemplo, la autoridad no es igual, se resumen el contexto de los autores, Jaquees, L & otros (2011 pág. 324), presenta las siguientes características:

- Comparte los lugares y condiciones de trabajo
- No existe la imagen del jefe en el más alto nivel jerárquico
- El clima laboral es inadecuado
- Línea jerárquica corta
- La autoridad del dueño es amplia

Podemos inferir que el dueño es la máxima autoridad en esta estructura y autoritario en su forma de administrar la Mypes firma, Jaquees, L & otros (2011 pág. 324).

### **Presencia y desarrollo hacia la calidad de gestión.**

La informalidad está presidida por la crisis, cambio, incertidumbres y, por lo tanto, la formalización es permitirlo cambiar de rumbo, Afirma, Soto, E. & Dolan, S. (2004) y explica que para lograr presencia y desarrollo es necesario:

- Perspectiva: Situación a lo que queremos llegar
- Organización: Crear un marco operativo
- Productividad: incremento sustancial de eficiencia y eficacia
- Creatividad: complementado con la innovación como elemento diferenciador

de la competencia

- Calidad: Orientación hacia el cliente.

Puntualiza, Soto, E. & Dolan, S. (2004)

- Concepto de formalización: Resultado de formalizar o formalizarse.

### **Micro y Pequeña Empresa.**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

No hay unidad de criterio con respecto a la definición de la Micro y Pequeña Empresa, pues las definiciones que se adoptan varían según sea el tipo de enfoque.

Algunos especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, el valor de la producción o el de los activos para definirla. Otros toman como referencia el criterio económico – tecnológico

(Pequeña Empresa precaria de subsistencia, Pequeña Empresa Productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de la Micro y Pequeña Empresa. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la Pequeña Empresa.

Un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en setenta y cinco países encontró más de cincuenta definiciones distintas sobre Pequeña Empresa. Los criterios utilizados son muy variados, desde considerar la cantidad de trabajadores o el tipo de gestión, el volumen de ventas o los índices de consumo de energía, hasta incluso el nivel tecnológico, por citar los más usuales.

La OIT, en su Informe sobre fomento de las Pequeñas y Medianas Empresas, presentado en la 72<sup>o</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en Ginebra en 1986, define de manera amplia a las Pequeñas y Medianas Empresas pues considera como tales, tanto a empresas modernas, con no más de cincuenta trabajadores, como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros, inclusive a los trabajadores autónomos del sector no estructurado de la economía (informales).

La CEPAL 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.

El especialista de la pequeña empresa, Fernando Villarán en su trabajo para el Seminario de "Microempresas y Medio Ambiente" realizado en Lima durante el mes de Julio de 1993, señala, refiriéndose a la micro industria, que está caracterizada por su reducido tamaño, tiene de uno a cuatro personas ocupadas y presenta una escasa densidad de capital equivalente a 600 dólares por puesto de trabajo. Utiliza poco equipo de capital y es intensiva en mano de obra. Además presenta bajos niveles de capacitación y productividad. Con ingresos que se mantienen a niveles de subsistencia, inestabilidad económica y la casi nula generación de excedentes. Este sector es mayoritariamente informal.

Con respecto a la Pequeña Empresa Industrial, la describe como empresa que tiene un tamaño de 5 a 19 personas ocupadas y una densidad de capital de aproximadamente 3000 dólares por puesto de trabajo. Su base tecnológica es moderna y la productividad, es mayor que en la microempresa: Es capaz de generar excedentes, acumular y crecer, teniendo entonces, una mayor estabilidad económica que el sector micro empresarial. Como se observará, existen diversos criterios para caracterizar a la Micro y Pequeña Empresa. Sin embargo nuestra legislación, cuando de reglamentarla o promocionarla se trata usualmente ha utilizado, los montos anuales vendidos y/o el número de personas ocupadas o el valor de los activos, para establecer sus límites.

#### **Definiciones de micro y pequeña empresa:**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización

de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla Mype, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

**Características de las MYPE: Número de trabajadores:**

**Microempresa:** de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

**Pequeña Empresa:** de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

**Ventas Anuales**

**Microempresa:** hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña Empresa:** hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector (Dessler, 1998).

## **Aspectos característicos de la pequeña empresa**

Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- Administración independiente. (Usualmente dirigida y operada por el propio dueño).
- Incidencia no significativa en el mercado. El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- Escasa especialización en el trabajo: tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.
- Actividad no intensiva en capital; denominado también con predominio de mano de obra.
- Limitados recursos financieros (El capital de la empresa es suministrado por el propio dueño).
- Aquellos que consideran que la pequeña Empresa utiliza tecnología en la relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.
- Aquellos que resaltan la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

Tecnología: existen dos opiniones con relación a este punto:

### **Panorama e importancia de las micro y pequeña empresa:**

Las experiencias internacionales muestran que en las primeras fases del crecimiento económico las Micros y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental; pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón

determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

### **Teoría de la Mypes**

El financiamiento de las Mypes en los países desarrollados: En los Estados Unidos, donde el segmento representa casi el 98% de todas las empresas con empleados, la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa comenzó en 1994 a realizar un seguimiento del otorgamiento de préstamos a las Mypes. Desde entonces, la cantidad de préstamos para pequeñas empresas (definidos por esa entidad como los préstamos menores de US\$1 millón) se multiplicó más de cuatro veces, superando los 27 millones de préstamos valuados en más de US\$700 000 millones (o el 5% del PIB) en 2008 (Herrera, Limón y Soto, 2006). La expansión considerable del crédito para pequeñas empresas en el mundo desarrollado en las últimas dos décadas puede ser uno de los motivos por los que solo el 30% de los países (desarrollados) de la OCDE dicen tener una brecha en el financiamiento mediante deuda para Mypes (Vásquez, 2010).

El banco reestructuró sus operaciones sobre la base de esos datos y segmentó sus préstamos en dos programas: los programas de crédito, que ofrecen productos muy estructurados para las Mypes más pequeñas, y financiamiento, que ofrecen servicios más personalizados a las de mayor tamaño. Actualmente, el banco está mejorando sus capacidades de manejo de relaciones con clientes y de SIA a fin de emplear la información de su cartera actual para incrementar las ventas y desarrollar sus propios modelos de calificación crediticia (Mitnik, Descalzi y Ordoñez, 2010).

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

### **1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativa porque “el objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos” Según, Rodríguez, F. (2016).

### **2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue de nivel descriptiva. La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. Según, Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1998: P, pág. 60).

### **3. Diseño de la investigación**

En la elaboración de la investigación, se ha utilizado el diseño no experimental-transversal.

No Experimental: Porque se ha realizado sin manipular deliberadamente variables.

Investigación transeccional o transversal: porque se ha recolectado datos en un solo momento”. Según, Hernández, Fernández, & Baptista, (1998, págs. 184 -186).

Esquema:



Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

#### 4. Población y muestra

##### 4.1 Población

Conformado por 10 Micro y Pequeñas empresas (100%) en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Empresas	N
Persona Natural	9
Persona Jurídica	1
TOTAL	10

Fuente: División de Comercialización de la Municipalidad

Distrital de San Juan Bautista – área de defensa civil

##### 4.2 Muestra

Se ha trabajado con la muestra del 100% de Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio rubro – venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, y que se justifica mediante la fórmula para población menor de 1500 con proporciones y errores absolutos.

La fórmula fue la siguiente:

$n =$	$Z^2 p q N$
	$E^2 (N-1) + Z^2 p q$

Dónde:

$n$  = ?

$N$  = Población (10)

$Z^2$  = 1.96 (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%

$P$  = 0.50 proporcionalidad del evento de estudio

$q$  = 0.50 complemento de  $P$ .

$E$  = 0.05 (5%) error absoluto.

Reemplazando la fórmula

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 10}{0,0025 \times 10 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{10}{0,980} = 10$$

Muestreo

En el estudio se empleó el muestreo probabilístico aleatorio, porque todos los elementos formaron parte de la muestra.

## 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### • Técnicas

La técnica que se ha empleado en la recolección de los datos fue la encuesta, porque se observaron en forma indirecta las características de formalización y gestión

de calidad en las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio rubro – venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

- **Instrumentos**

El instrumento que se ha empleado en la recolección de los datos fue el cuestionario estructurado para todos los elementos que caracterizan la formalización y gestión de la calidad de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio rubro – venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

El instrumento que se aplicó, fue diseñado y construido especialmente para este fin, consta de 4 partes:

Parte 1: conformada por 3 preguntas, para recoger información a aspectos relacionados con los datos generales del representante de las Mypes en el área de estudio.

Parte 2: Integrada por 3 preguntas para recoger información relacionados a distinguir las características de las Mypes en el área de estudio.

Parte 3: Integrada por 9 preguntas para recoger información relacionados a la gestión de la calidad en las Mypes en el área de estudio

Parte 4: Integrada por 15 preguntas para recoger información relacionados a la formalización de las Mypes en el área de estudio

## 6. Plan de análisis de datos

### • Técnicas de procesamiento de datos

La información fue procesada en forma computarizada, se ha utilizado el utilitario Windows Microsoft Excel, el paquete estadístico SPSS21 en español, con el cual se ha organizado la información en cuadros y representados en figuras.

Para el análisis univariado se empleó la estadística descriptiva: distribución de frecuencias, promedio simple ( $\bar{X}$ ) y porcentaje (%) luego se describió lo que expresan los datos.

- Técnicas de análisis e interpretación de la información

ANÁLISIS	ESTADÍSTICA
DESCRIPTIVO	Estadística descriptiva: frecuencia, promedio ( $\bar{X}$ ), porcentaje (%)

## 7. Principios éticos

Según el informe, Belmont ( 2003), la investigación y la práctica pueden llevarse a cabo juntas cuando la primera está diseñada para evaluar la seguridad y eficacia de la segunda. Esto no debe causar confusión acerca de si la actividad requiere o no revisión; la regla general es que si hay algún elemento de investigación en una actividad ésta debe sufrir revisión para protección de los sujetos humanos.

### **Principios éticos básicos:**

Esta expresión se refiere a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares

de las acciones humanas. Tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con humanos; ellos son: *respeto por las personas, beneficio y justicia*.

- **Respeto por las personas.**

Este respeto incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos; segunda: que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a protección. El principio del respeto por las personas se divide entonces en dos requerimientos Morales separados: el de reconocer la autonomía y el de proteger a quienes la tienen disminuida.

Una persona autónoma es un individuo capaz de deliberar acerca de sus metas y de actuar bajo la guía de tal deliberación. Respetar es dar peso a las opiniones y escogencia de las personas autónomas y refrenarse de obstaculizar sus acciones a menos que sean claramente perjudiciales para otras. Mostrar falta de respeto por un agente autónomo es repudiar sus juicios, negarle la libertad de actuar sobre la base de esos juicios o no darle información necesaria para hacer un juicio cuando no hay razones de peso para proceder así. Sin embargo, no todo ser humano es capaz de autodeterminación. Algunas personas necesitan protección extensa, aún hasta el punto de excluirlas de actividades que puedan lesionarlas; otras requieren poca protección más allá de asegurarse de que emprenden las actividades libremente y con conocimiento de las posibles consecuencias adversas. El grado de protección conferido debiera depender del riesgo de daño y de la probabilidad de beneficio. En la mayoría de los casos de investigación con humanos el respeto por las personas exige que los sujetos ingresen al estudio voluntariamente y con información adecuada.

- **Beneficencia.**

Las personas son tratadas éticamente no sólo respetando sus condiciones y protegiéndolas del daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar. Tal tratamiento cae bajo el principio de "beneficencia"; este término se entiende a menudo como indicativo de actos de bondad o caridad que sobrepasan lo que es estrictamente obligatorio. Se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de acciones de beneficencia en este sentido: 1) no hacer daño; 2) aumentar los beneficios y disminuir los posibles daños lo más que sea posible.

El principio de beneficencia juega a menudo un papel justificador bien definido en muchas áreas de investigación con humanos. La investigación también posibilita evitar el daño que puede resultar de la aplicación de prácticas de rutina previamente aceptadas que, al ser investigadas más a fondo, resultan peligrosas.

- **Justicia.**

¿Quién debiera recibir los beneficios de la investigación y quién soportar sus cargas?; esta es una cuestión de justicia en el sentido de "equidad en la distribución" o "lo que se merece". Ocurre injusticia cuando se le niega a una persona algún beneficio al que tiene derecho sin que para ello haya una buena razón, o se le impone indebidamente alguna carga. Otra manera de concebir el principio de la justicia es que los iguales deben ser igualmente tratados. Cada formulación menciona alguna propiedad relevante sobre cuya base se debieran distribuir las cargas y los beneficios. Estas formulaciones son: 1) a cada persona una porción igual; 2) a cada persona de acuerdo a su necesidad individual; 3) a cada persona de acuerdo al esfuerzo individual;

4) a cada persona de acuerdo a su distribución a la sociedad; 5) a cada persona de acuerdo al mérito.

Las cuestiones de justicia han estado asociadas durante mucho tiempo con prácticas sociales como el castigo, la tributación y la representación política y que estaban prefiguradas aún en las reflexiones más precoces sobre la ética de la investigación con seres humanos.

## 8. Definiciones y operacionalización de variables

### Definiciones

- Gestión de calidad de las Mypes: Es hoy en día una referente de la excelencia empresarial. Exigencias que obliga el entorno competitivo dinámico y globalizado.
- Características de formalización de Mypes: La formalización de la Mypes, técnica como guía que toman en cuenta, volumen de ventas. Más allá de la formalización jurídica, las normas, procedimiento y políticas, diseñadas para desarrollar la organización es parte de la formalización.

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

VARIABLES SECUNDARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las	Refiere las características del representantes, de las empresas, y la calidad de la gestión que se	Representante	Edad	Razón
				Sexo	Nominal
					De 18 a 29 años ( ) De 30 a 44 años ( ) De 45 a 64 años ( ) Más de 65 años ( )

VARIABLES SECUNDARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	
	expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	desarrollan al administrar y gestionar la formalización y competitividad			a) Masculino....b) Femenino.....	
				Profesión u oficio	Nominal: Especificar	
			Empresa	Años	Razón	
					de 1 a 5 años ( ) de 6 a 10 años ( ) de 11 a 20 años ( ) más de 21 años ( )	
					Capital	Nominal: Si - No
			Calidad de gestión	Personas	Razón	
					de 1 a 5 personas ( ) de 6 a 10 personas ( ) de 11 a 20 personas ( ) más de 21 personas ( )	
					Técnicas de gestión	Nominal
						SI - NO
					Tipos	Nominal
Planeamiento estratégico						
Control de calidad						
otros: Especifique..... .....						
Conceptos fundamentales	Nominal					
	Misión					
	Visión					
	Valores					
	Otros: Especifique..... .....					
Valores	Nominal					
Servicio	SI - NO					
Documentos de gestión						

VARIABLES SECUNDARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
				Capacitación	
				Modelos de servicios	
				Nivel de satisfacción	
				Uso de TIC	
				Percepción de Calidad	Adecuada, ni adecuada ni inadecuada, inadecuada
Formalización de las Mypes	La formalización de una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.		Formalización	Formal	Nominal
					SI - NO
				Beneficios	Nominal
					Aumento de las ventas
					Acceso a créditos financieros
					Participación en licitaciones del gobierno
					Otros: Especifique..... .....
				Asesoría	Nominal
				Costo	SI - NO
				Planilla	
				Constitución	Nominal
					Persona natural
					Persona Jurídica
					Sociedad anónima
S.R.L.					
E.I.R.L.					
Otros: Especifique..... .....					
Afiliación	Nominal				
Toma de decisiones	SI - NO				
Licencia					
Propiedad del local					
	Competitividad en la búsqueda				

VARIABLES SECUNDARIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
	de ser eficacia y efectividad			Régimen	Nominal
					Propio
					Alquilado
					Prestado
				Otros: Especifique..... .....	
				Acreditación	Nominal
				Compras	SI - NO
				Contribución	
				Percepción de formalización	Adecuada, ni adecuada ni inadecuada, inadecuada.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

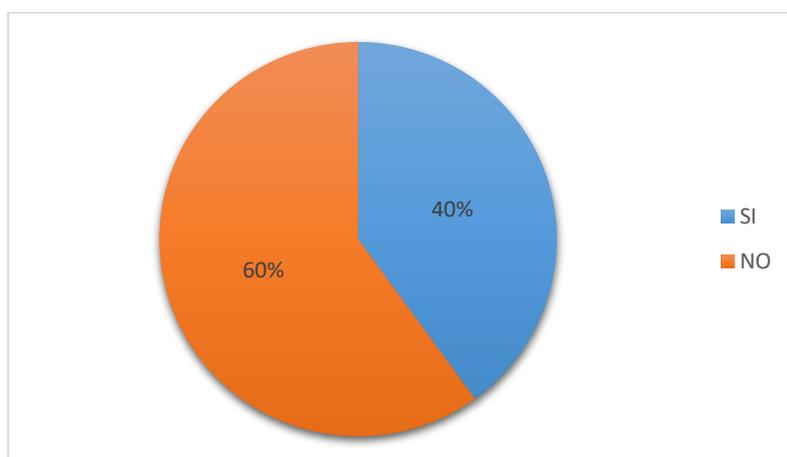
### 4.1 Resultados de la Investigación

Resultado de las encuestas, características de la formalización de las micro y pequeñas en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

*Tabla 2* ¿La empresa está formalizada?

Respuesta	n	%
SI	4	40%
NO	6	60%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista.**



**Figura 1.** Muestra respuesta según, ¿la empresa está formalizada?

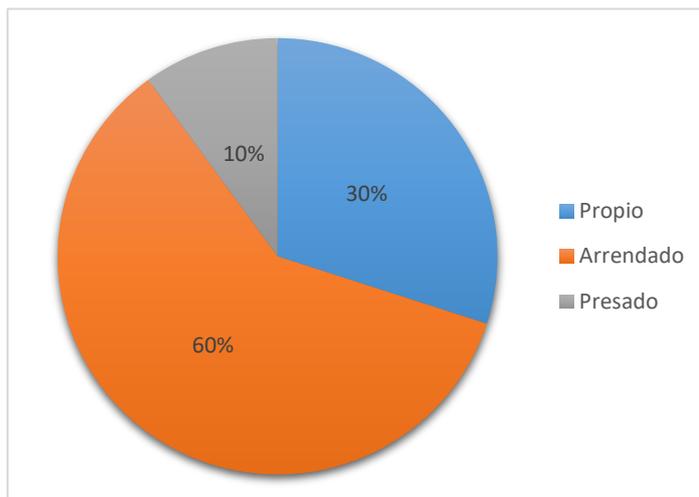
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 2

La tabla 2 presenta respuesta de los encuestados, según percepción de formalidad de las Mypes en el sector, el 60% respondieron que no son formales, 40% respondieron que sí.

*Tabla 3* ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

Respuesta	n	%
Propio	3	30%
Arrendado	6	60%
Prestado	1	10%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 2. Muestra respuesta según, ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?**

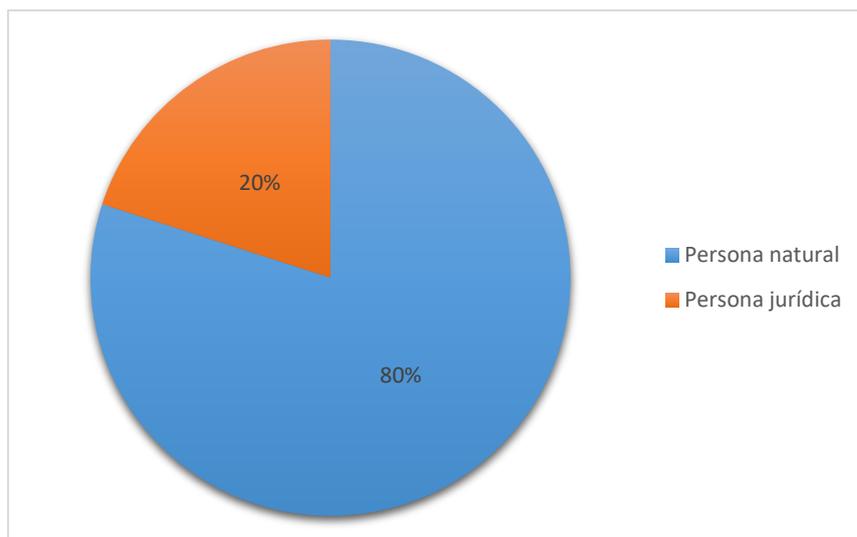
### INTERPRETACION DE LA TABLA 3

Se presenta respuestas de los encuestados, según cuál es el régimen de propiedad del local, el 60% respondió que es arrendado, el 30% que es propio y 10% respondió que es prestado.

**Tabla 4**      ¿Cómo está constituida su empresa?

Respuesta	n	%
Persona natural	8	80%
Persona jurídica	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 3. Muestra respuesta según, ¿Cómo está constituida su empresa?**

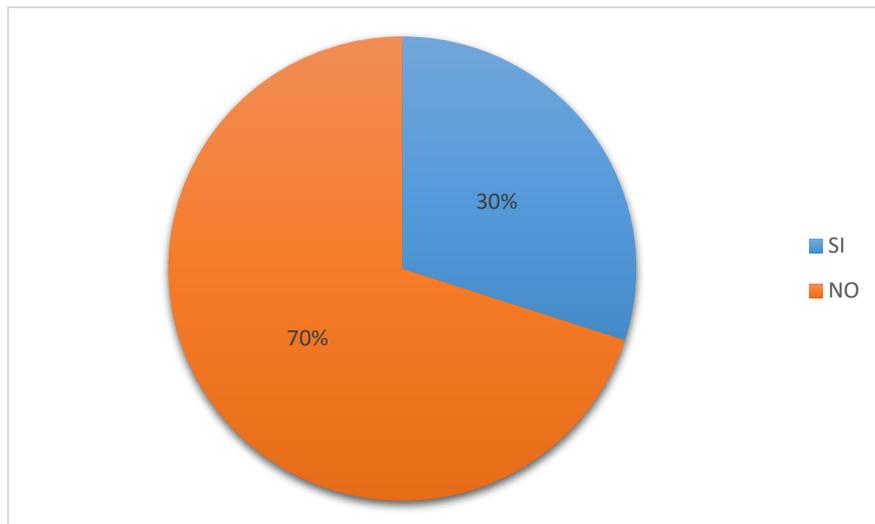
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 4

La tabla 4 presenta respuesta de los encuestados, según cómo está constituido su empresa en el sector, el 80% están constituida como personal natural, 20% como persona jurídica.

*Tabla 5*      ¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa?

Respuesta	n	%
SI	3	30%
NO	7	70%
Total	10	100,0

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 4. Muestra respuesta según, ¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa?**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 5

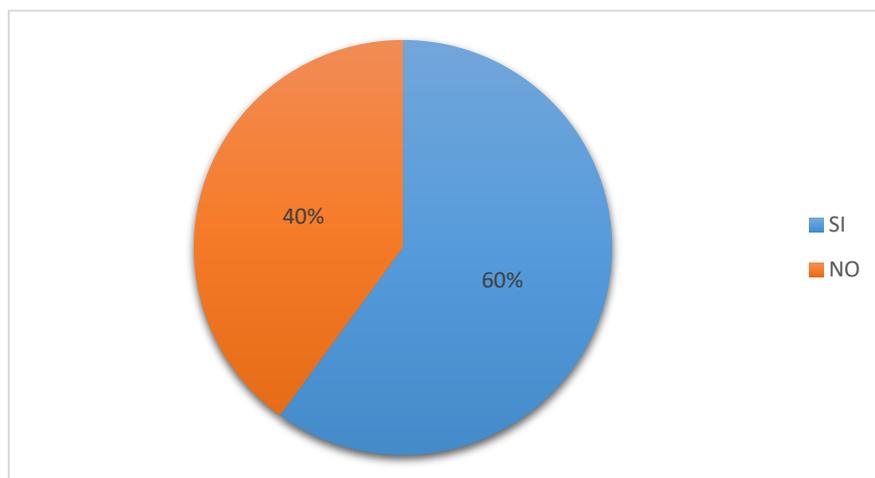
La tabla 5 presenta respuestas de los encuestados, si tiene título de propiedad: el 70% respondió que no y 30% respondieron que sí.

**Tabla 6      ¿Tiene licencia de funcionamiento?**

Respuesta	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

**Figura 5. Muestra respuesta según, ¿Tiene licencia de funcionamiento?**



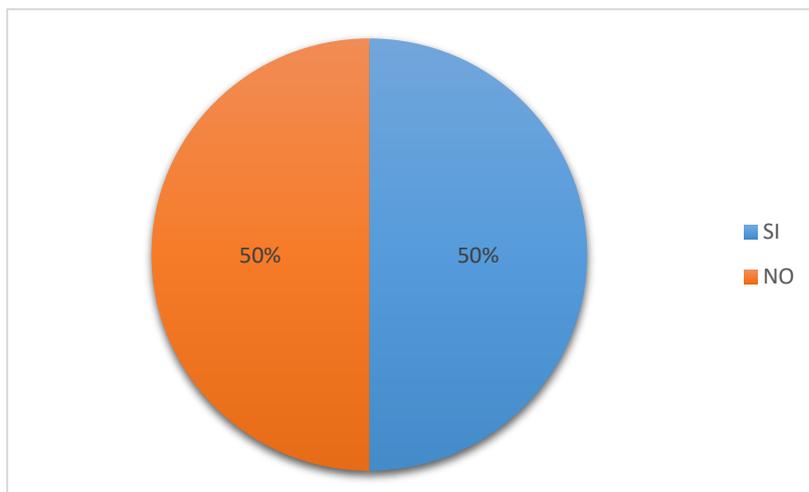
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 6

La tabla 6 presenta respuestas de los encuestados, si tiene licencia de funcionamiento: el 60% respondieron que si, cuentan con licencia de funcionamiento y 40% respondieron que no.

*Tabla 7*      ¿Cuenta con autorización sectorial?

Respuesta	n	%
SI	5	50%
NO	5	50%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 6. Muestra respuesta según, ¿Cuenta con autorización sectorial?**

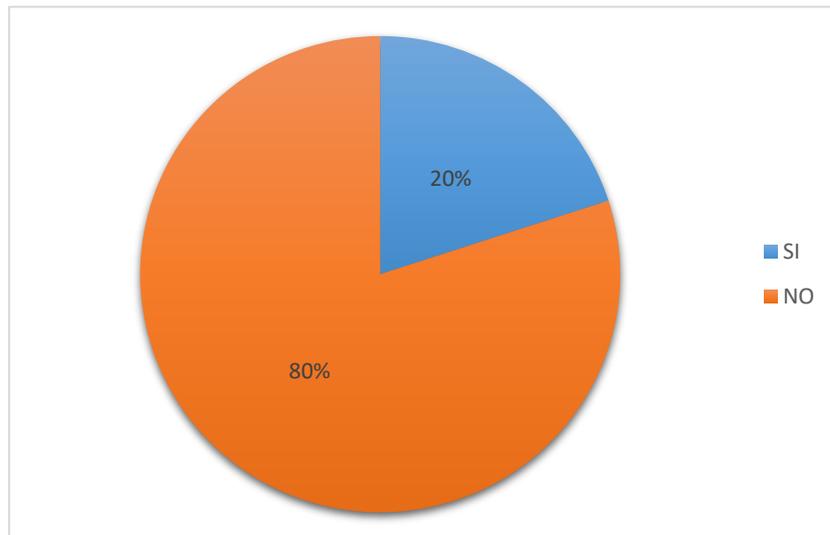
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 7

La tabla 7 presenta respuestas de los encuestados, según, cuenta con autorización sectorial, el 50% respondieron que, si cuentan con autorización sectorial y 50% respondieron que no.

*Tabla 8*      ¿Están en planilla sus trabajadores?

Respuesta	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 7. Muestra respuesta según, ¿Todos sus trabajadores están en planilla?**

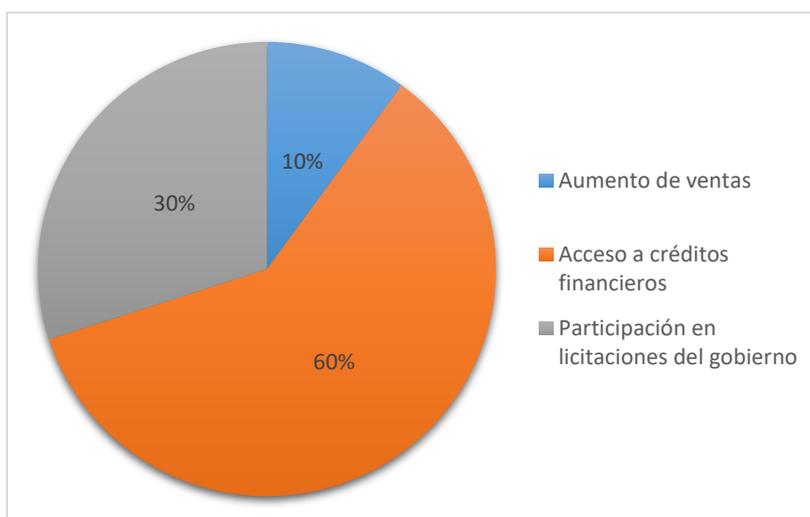
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 8

La tabla presenta respuestas de los encuestados, respecto si sus trabajadores están en planilla: el 80% respondieron que no, el 20% respondieron sí.

*Tabla 9 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?*

Respuesta	n	%
Aumento de ventas	1	10%
Acceso a créditos financieros	6	60%
Participación en licitaciones del gobierno	3	30%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 8. Muestra respuesta, según ¿qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?**

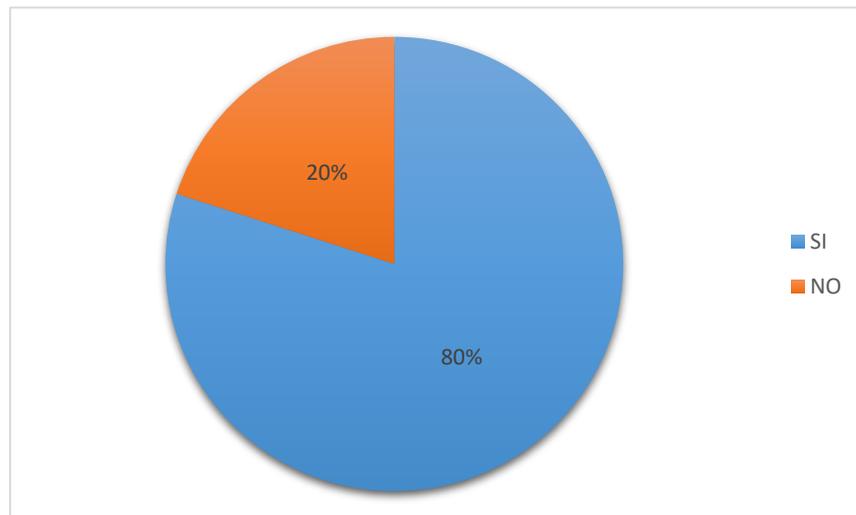
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 9

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según los beneficios que obtendría con la formalización: el 60% respondieron acceso a créditos financieros, 30% participación en licitaciones y 10% aumento de ventas.

*Tabla 10* ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Respuesta	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 9. Muestra respuesta según ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?**

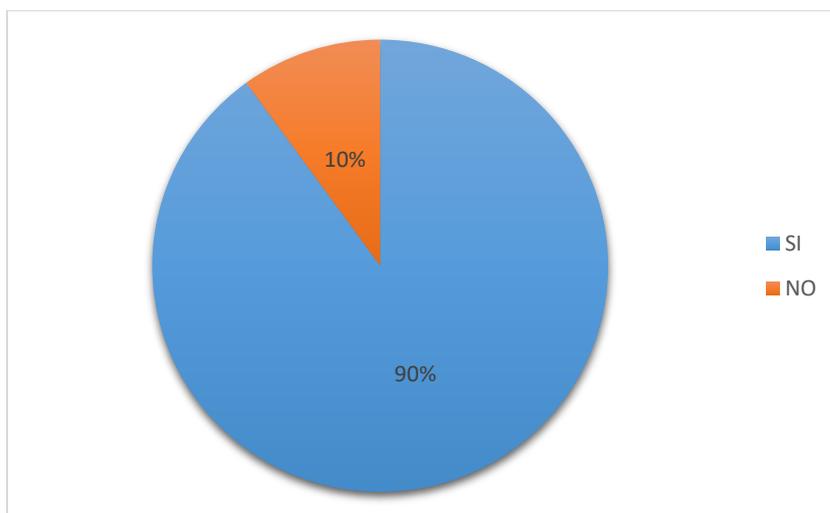
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 10

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización: el 80% respondieron que si recibieron asesoría y el 20% respondieron no.

**Tabla 11 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?**

Respuesta	n	%
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 10. Muestra respuesta, según ¿considera que la formalización aumenta los costos laborales?**

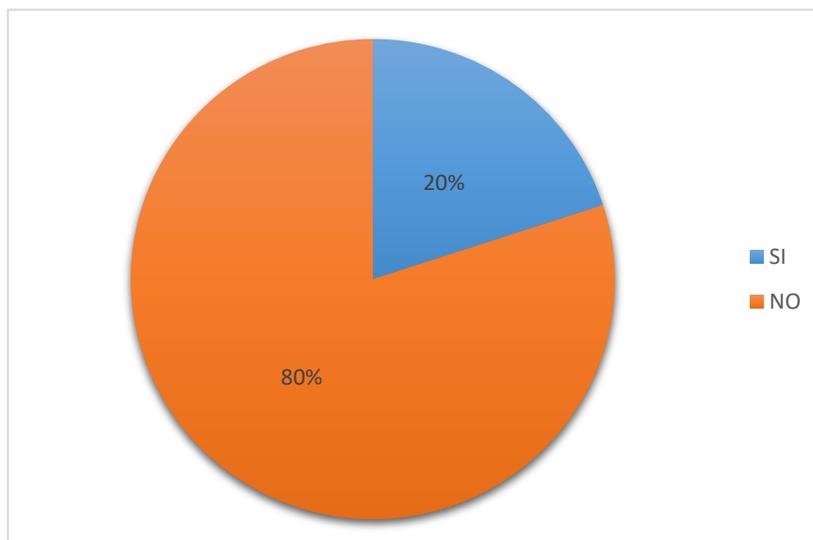
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 11

Respecto a que si considera que la formalización aumenta los costos laborales en las Mypes en el sector, el 90% respondió que si y 10% respondió que no.

**Tabla 12** ¿Está afiliada a alguna asociación?

Respuesta	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 11. Muestra respuesta según, ¿Está afiliada a alguna asociación?**

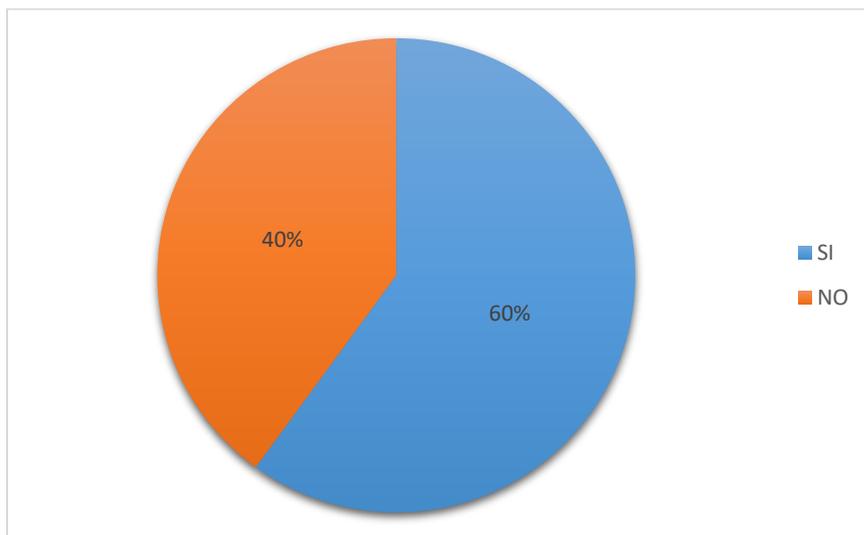
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 12

La tabla presenta respuestas de los encuestados, si está afiliada a alguna asociación las Mypes en el sector, el 80% respondió que no está afiliada, el 20% respondieron que sí.

*Tabla 13* ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa?

Respuesta	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 12. Muestra respuesta según, ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa?**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 13

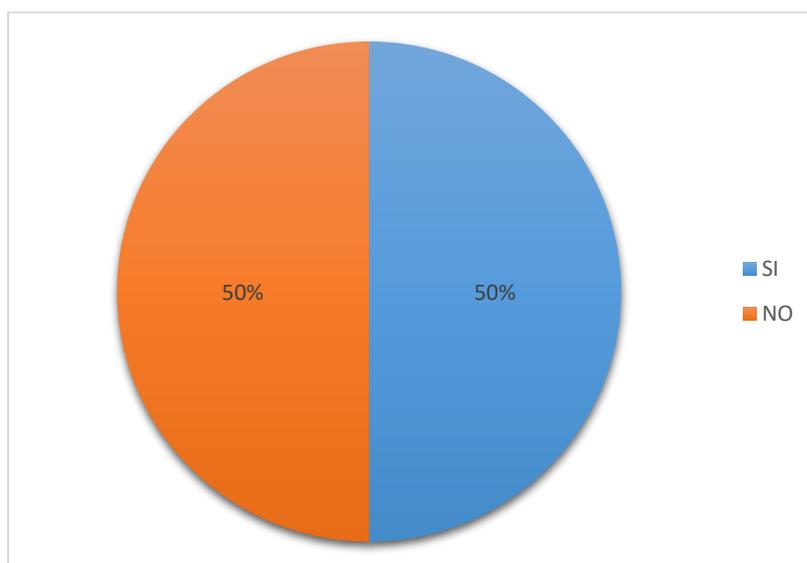
La tabla presenta respuestas de los encuestados, si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes: el 60% respondió que si formalizaría, 40% respondieron no.

*Tabla 14*      ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?

Respuesta	n	%
-----------	---	---

SI	5	50%
NO	5	50%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 13. Muestra respuesta según, ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?**

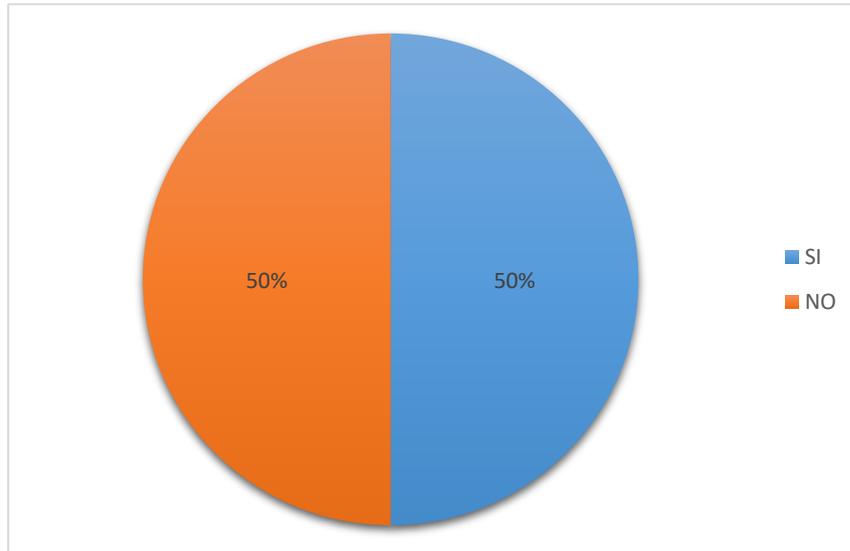
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 14

La tabla presenta respuestas de los encuestados, si está acreditado en el REMYPE, el 50% respondieron que si y 50% respondieron que no.

**Tabla 15** ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

Respuesta	n	%
SI	5	50%

NO	5	50%
Total	10	100%



**Figura 14.** Muestra respuesta según, ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

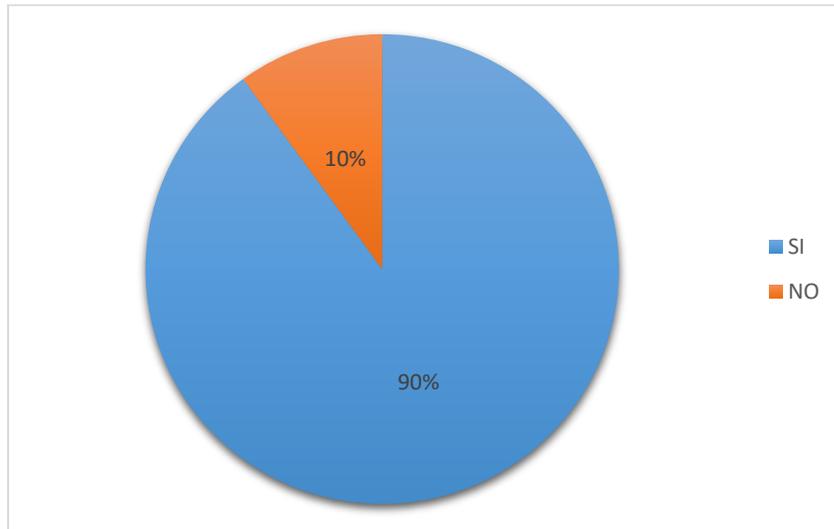
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 15

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según ha sido invitado a participar de compras estatales, el 50% respondieron que si fue invitado y el 50% respondieron no.

**Tabla 16** ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

Respuesta	n	%
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



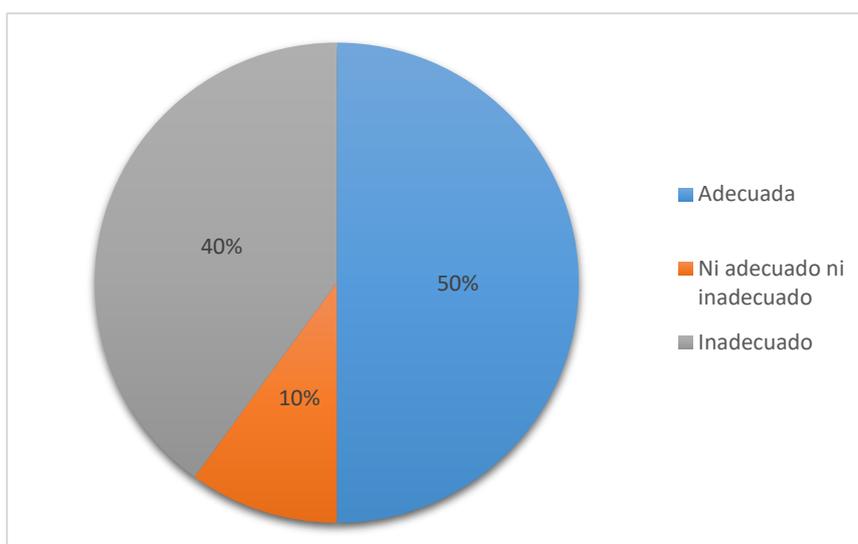
**Figura 15. Muestra respuesta según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 16

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según considera que la formalización contribuye en la empresa haciendo notar su presencia a través de sus servicios: el 90% respondieron que si y 10% respondieron no.

*Tabla 17* Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes

Nivel	n	%
Adecuada	5	50%
Ni adecuado ni inadecuado	1	10%
Inadecuado	4	40%
Total	10	100%



**Figura 16. Muestra respuesta según, Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 17

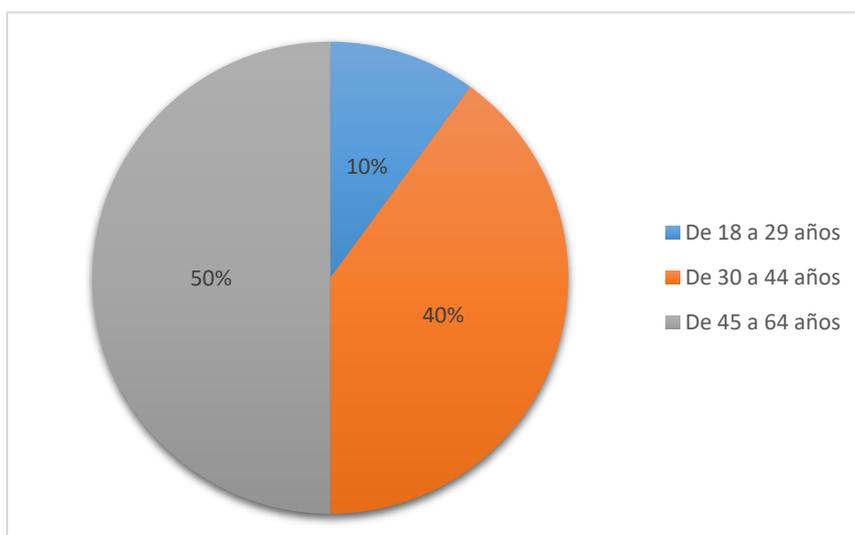
La tabla presenta promedio de respuestas de los encuestados: el 50% tiene la percepción que la formalización es adecuada, el 40% inadecuada y 10% ni adecuada ni inadecuada.

Resultado de las encuestas: si las micro y pequeñas en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista aplican la gestión de calidad.

*Tabla 18* Edad del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
De 18 a 29 años	1	10%
De 30 a 44 años	4	40%
De 45 a 64 años	5	50%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 17. Muestra respuesta según, edad del gerente/representante legal**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 18

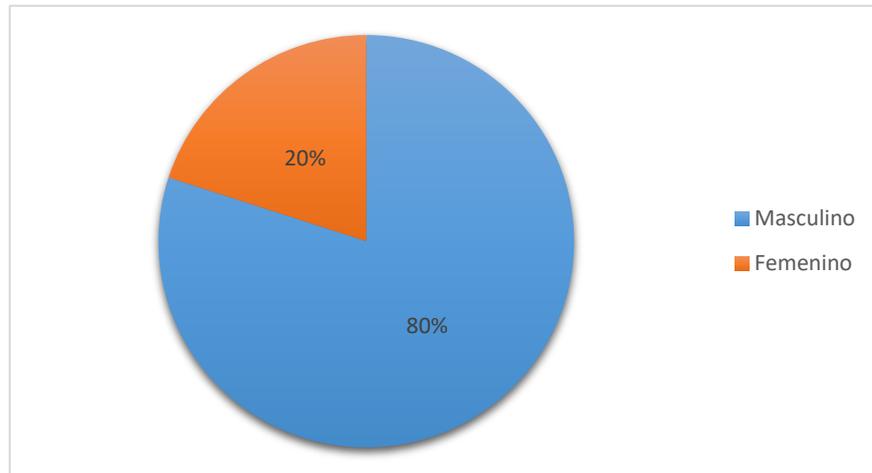
La tabla presenta respuestas de los encuestados, según edad de los gerentes y/o representantes legales: el 50% están en el rango de 45 a 64 años; 40% de 30 a 44 años y 10% de 18 a 29 años.

**Tabla 19 Sexo del gerente/representante legal**

Respuesta	n	%
Masculino	8	80%

Femenino	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 18. Muestra respuesta según, sexo del gerente/representante legal**

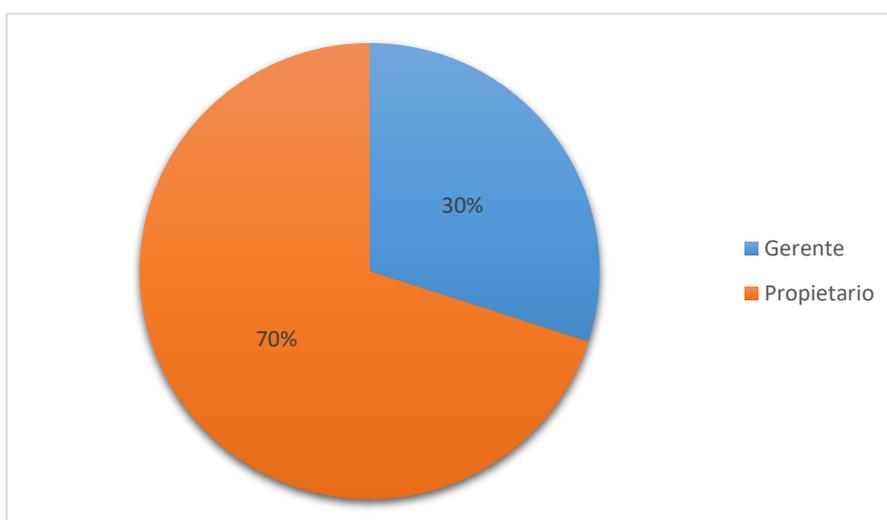
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 19

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según sexo de los gerentes y/o representantes legales: el 80% son del sexo masculino y 20% femenino.

*Tabla 20*      Profesión u oficio de representante legal

Respuesta	n	%
Gerente	3	30%
Propietario	7	70%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 19. Muestra respuesta según, cargo que desempeña en la empresa el gerente/representante legal**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 20

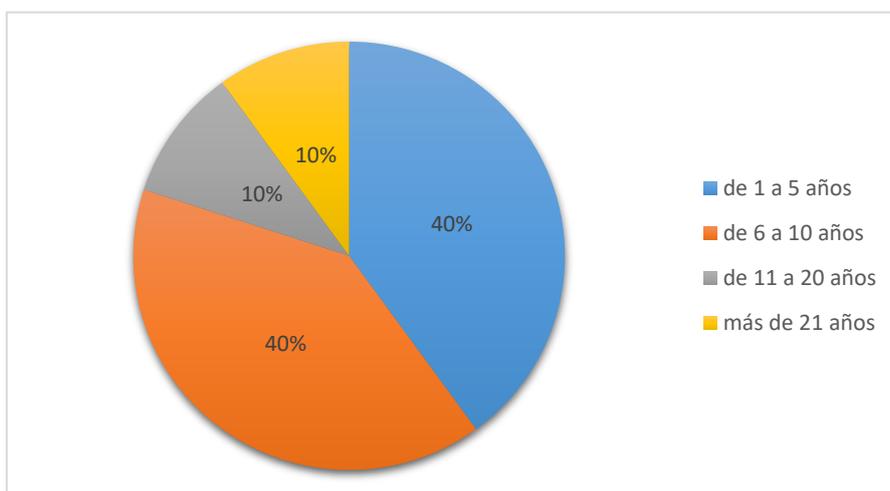
La tabla presenta respuestas de los encuestados, según cargo que desempeña en la empresa, el 70% son propietarios y 30% se desempeñan como gerentes.

**Tabla 21 Años de la empresa en el sector**

Respuesta	n	%
de 1 a 5 años	4	40%
de 6 a 10 años	4	40%
de 11 a 20 años	1	10%
más de 21 años	1	10%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**

**Figura 20. Muestra respuesta según, años de la empresa en el sector**



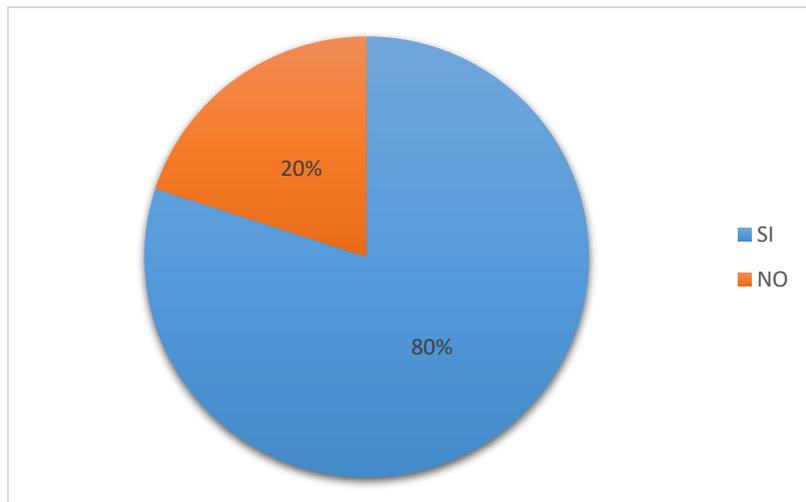
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 21

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según los años de la empresa en el sector: el 40% está de 1 a 5 años, el 40% de 6 a 10 años, 10% de 11 a 20 años y 10% más de 21 años.

*Tabla 22*      ¿El capital es propio?

Respuesta	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 21. Muestra respuesta según, ¿El capital es propio?**

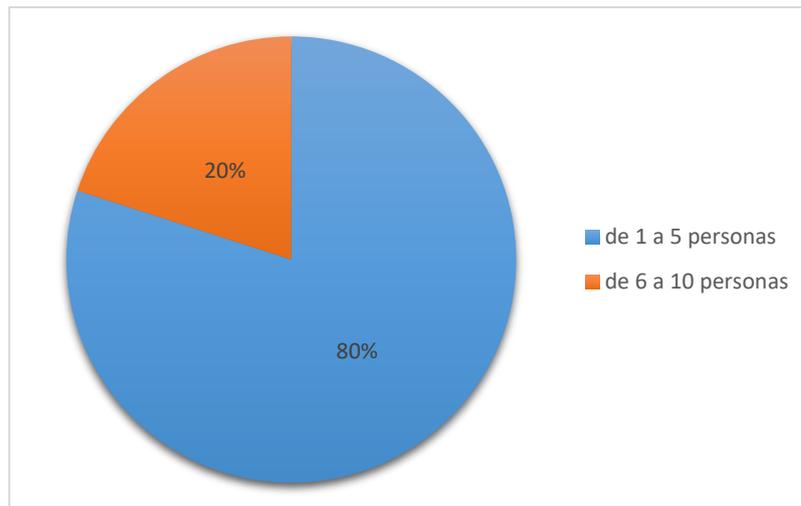
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 22

La tabla 21 presenta respuesta de los encuestados del rubro, según capital propio, el 80% respondieron que el capital es propio y 20% respondieron que no.

*Tabla 23*      ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

Respuesta	n	%
de 1 a 5 personas	8	80%
de 6 a 10 personas	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 22. Muestra respuesta según ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 23

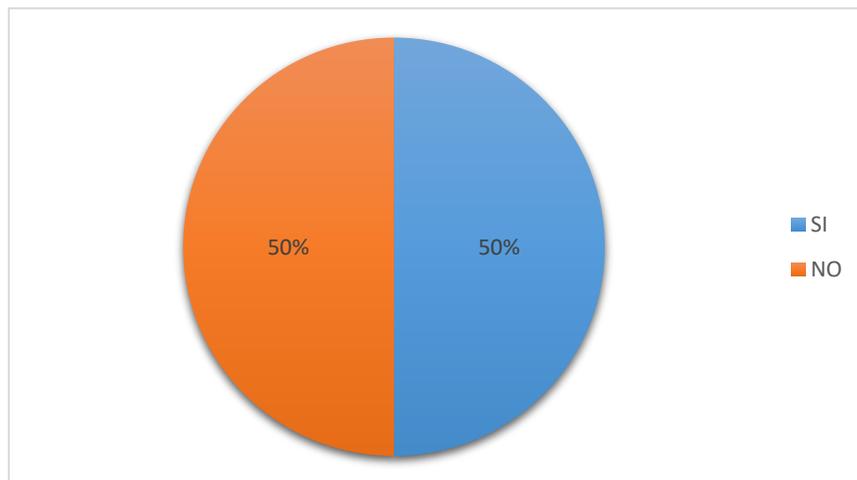
La tabla 22 presenta respuesta de los encuestados, según personas que trabajan en la empresa, el 80% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas y 20% de 6 a 10 personas.

*Tabla 24*      ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Respuesta	n	%
SI	5	50%
NO	5	50%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**

**Figura 23.** Muestra respuesta según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?



#### INTERPRETACION DE LA TABLA 24

La tabla 24 presenta respuesta de los encuestados, según conocimiento de técnicas de gestión empresarial: el 50% respondieron que si conoce y 50% no conocen.

Tabla 25 Técnicas de gestión empresarial que conoce

Respuesta	n	%
Planeamiento estratégico	1	10%
Control de calidad	3	30%
Aseguramiento de la calidad	1	10%
Mejora de la atención al cliente	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

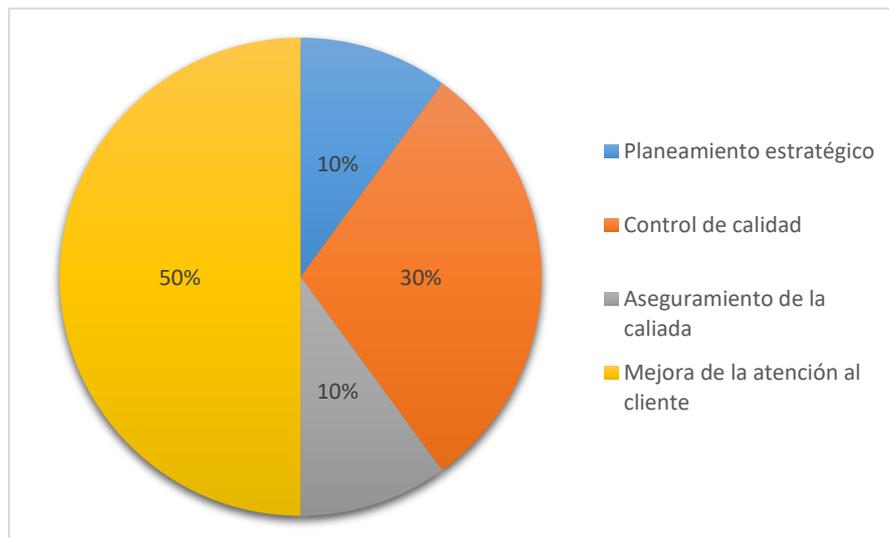


Figura 24. Muestra respuesta según, técnicas de gestión empresarial que conoce.

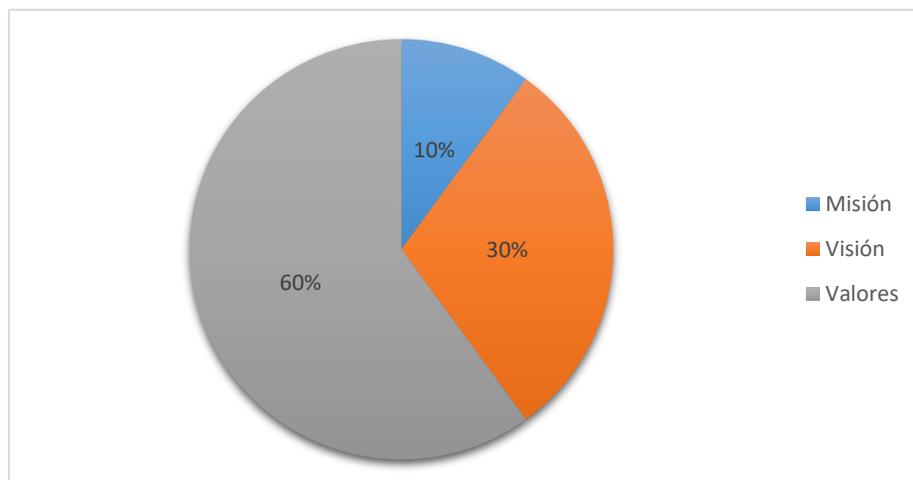
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 25

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según la técnicas de gestión empresarial que conoce, el 50% respondió mejoras de atención al cliente, 30% control de calidad, y 15% planeamiento estratégico, y 10% aseguramiento de calidad.

**26. ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?**

Respuesta	n	%
Misión	1	10%
Visión	3	30%
Valores	6	60%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 25. Muestra respuesta según, ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?**

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 26

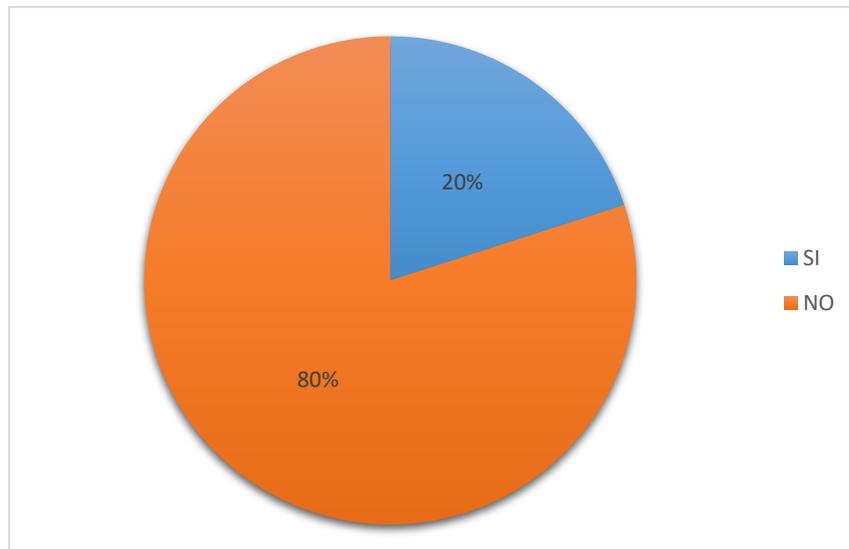
La tabla presenta respuesta de los encuestados, según conceptos fundamentales que exhibe para un buen desarrollo de su empresa en el sector, el 60% respondieron valores, el 30% visión y el 10% misión.

Tabla 27 ¿Su servicio de venta es brindado mediante procesos estandarizado?

Respuesta	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

Figura 26. Muestra respuesta según, ¿Su servicio de venta es brindado mediante procesos estandarizados?



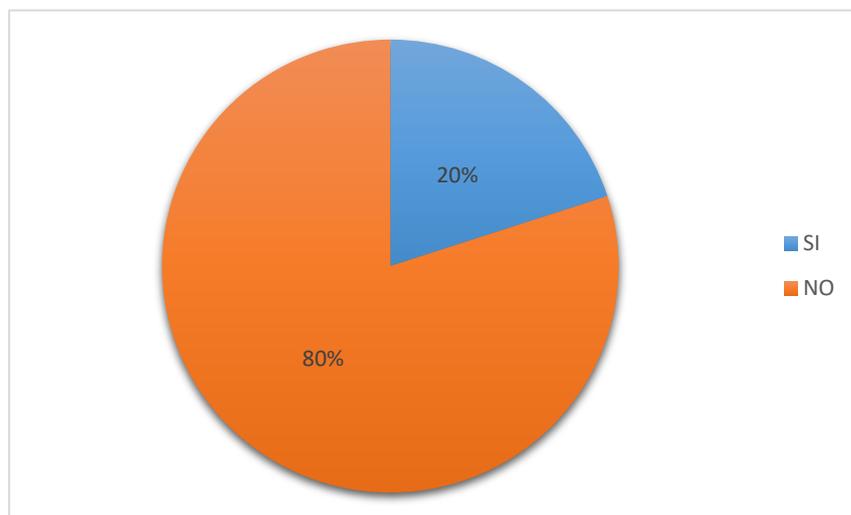
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 27

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según su servicio de venta es brindado mediante procesos estandarizados en el sector, el 80% respondió que no brinda servicios de venta mediante procesos estandarizados y 20% respondieron sí.

**Tabla 28** ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

Respuesta	n	%
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 27.** Muestra respuesta según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

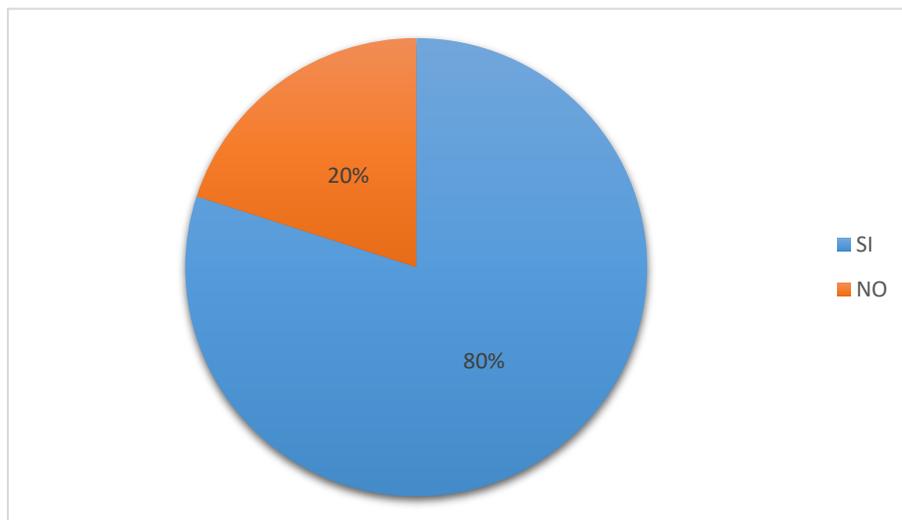
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 28

La tabla presenta respuesta de los encuestados, si utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación de servicios: el 80% respondieron que no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio y 20% respondieron que sí.

*Tabla 29* ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Respuesta	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**



**Figura 28.** Muestra respuesta según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 29

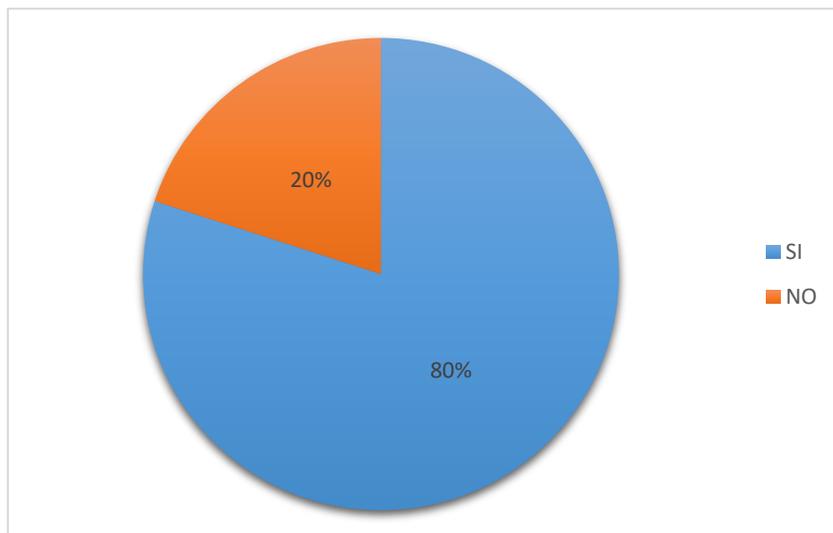
La tabla presenta respuesta de los encuestados, si se capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente: el 80% respondieron que sí capacita y 20% respondieron que no.

*Tabla 30* ¿Su empresa actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente?

Respuesta	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

**Fuente: Base de datos del Tesista**

*Figura 29.* Muestra respuesta según, ¿Su empresa actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente?



#### INTERPRETACION DE LA TABLA 30

La tabla 29 presenta respuesta de los encuestados, si su empresa actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente en el sector: el 80% respondieron que sí y 20% respondieron que no.

Tabla 31 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

Respuesta	n	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

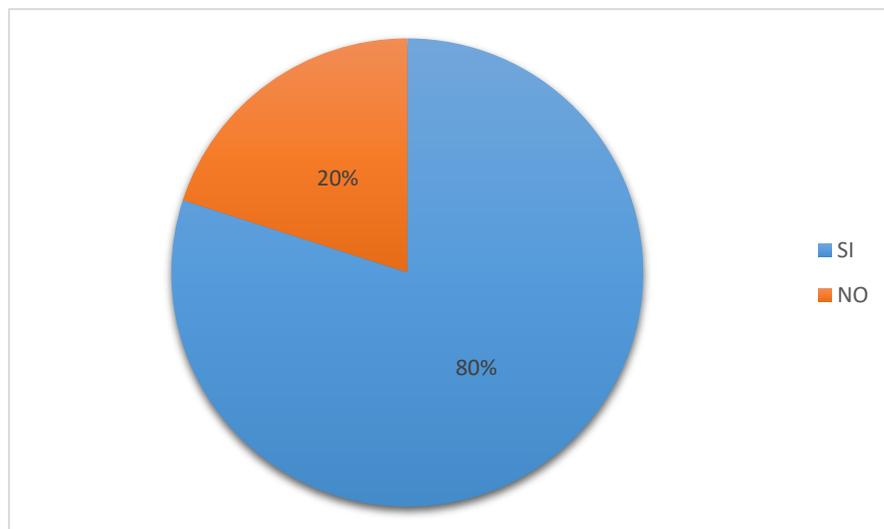


Figura 30. Muestra respuesta según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 31

La tabla 30 presenta respuesta de los encuestados, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios en el sector: el 80% respondieron que sí y 20% respondieron que no.

Tabla 32 ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?

Respuesta	n	%
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

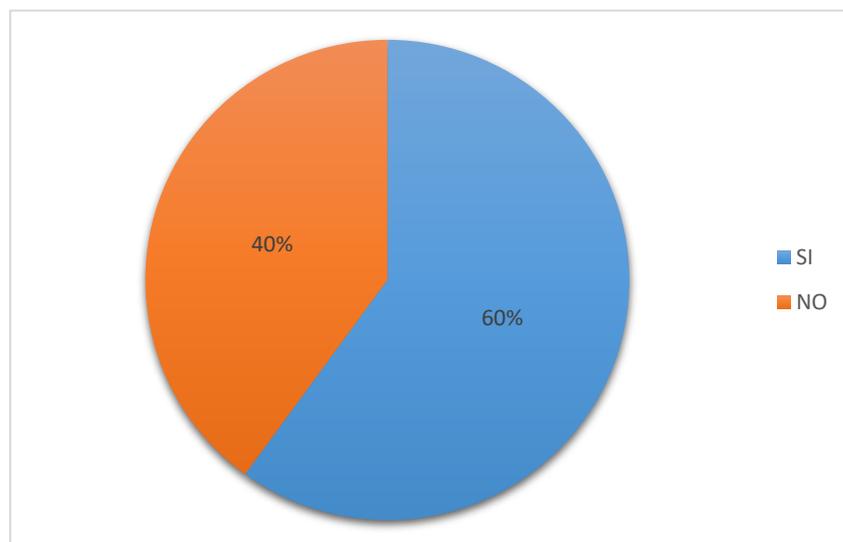


Figura 31. Muestra respuesta según, ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?

#### INTERPRETACION DE LA TABLA 32

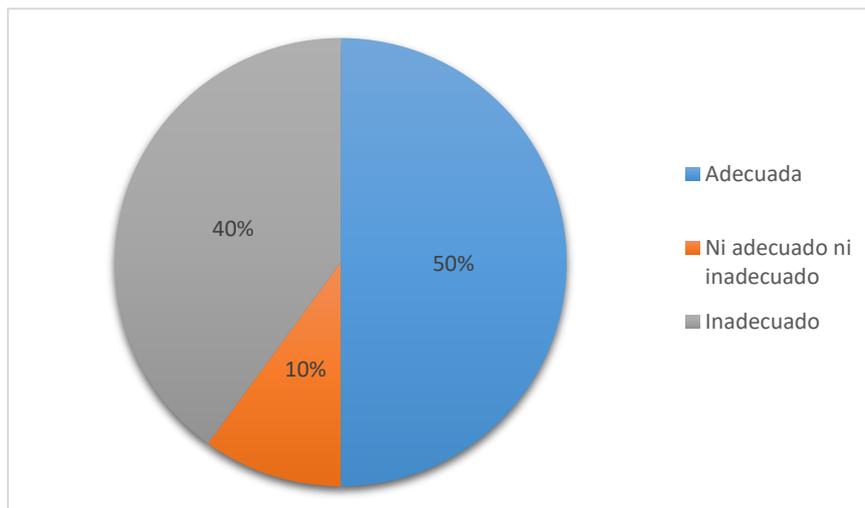
La tabla presenta respuesta de los encuestados, si usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio: el 60% respondieron que sí usa y 40% respondieron que no.

*Tabla 33* Nivel de percepción si aplican gestión de calidad

Nivel	n	%
Adecuada	5	50%
Ni adecuado ni inadecuado	1	10%
Inadecuado	4	40%
Total	10	100%

**Fuente: Tablas 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26,  
27, 28, 29, 30, 31, 32, 33**

**Figura 32. Muestra respuesta según, Nivel de percepción si aplican gestión de calidad**



#### INTERPRETACION DE LA TABLA 33

La tabla presenta en promedio, respuesta de los encuestados del rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan, 2016, relacionado al objetivo específico, determinar si aplican la gestión de calidad: el 50% percibe que aplican gestión de calidad adecuada; 40% perciben que aplican gestión empresarial e inadecuada; 10% percibe que si aplican y no es adecuada ni inadecuada.

#### **4.2 Análisis de resultados y discusiones.**

El estudio tuvo como objetivo, determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016; para este propósito se ha planteado los objetivos específicos como, determinar las características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016 y determinar si las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican gestión de calidad.

Con respecto a las características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha determinado que:

Los datos de la Tabla 1, permiten inferir que, en más de la mitad (60%) de Mypes del rubro, perciben que no son formales. Es decir que aún no están adecuadas. Compatible con las recomendaciones de, Flores, A. (2004), “las Mypes, deben adecuarse al impacto y a la intensidad de la velocidad de cómo están acelerando los cambios fugazmente”. Una parte son formales. Compatible con los resultados de Centurión, R. (2013).

Los datos de la Tabla 2, permiten inferir que, en más de la mitad (60%) de las Mypes del rubro, el régimen de la propiedad del local es arrendado. Las propiedades de los inmuebles en el distrito de San Juan, están dentro la jurisdicción de la comunidad campesina, la gran mayoría de pobladores alquilan sus propiedades a terceros y que son aprovechados para invertir en la venta de repuestos para motos que generan utilidades. Compatible con los resultados de, Centurión, R. (2013).

Los datos de la Tabla 3, permiten inferir que, en la mayoría (80%), de las Mypes del rubro, están constituida como personas naturales. Constituir una empresa como persona natural o jurídica, cada una de ellas presenta sus respectivas ventajas y desventajas. Sin embargo, en este escenario competitivo, la idea de un negocio se materializa en la constitución de la empresa. Según, Lax, Sebenius, Gauthier y Tahibault (1995) mencionado por, Jaquees, L. & otros, (2011), “Crear valor o reivindicarlo”. En ese sentido PQS (2016), advierte “La ley le permite a uno formar una empresa como individuo y ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de tu negocio, el responsable de su manejo y tener trabajadores a su cargo”

Los datos de la Tabla 4, permiten inferir que, más de la mitad (70%) de las Mypes del rubro no tiene título de propiedad el local principal donde funciona la empresa. Se percibe que la propiedad es arrendada y debido a que las propiedades están en el área de la comunidad campesina de San Juan Bautista.

Los datos de la Tabla 5, permiten inferir que, en más de la mitad (60%), de las Mypes del rubro, tienen licencia de funcionamiento. La licencia es la autorización que entrega las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas. Se percibe que gran parte de estos negocios están expuesto a multas por infracciones tributarias.

Los datos de la Tabla 6, permiten inferir que, en la mitad (50%) de las Mypes del rubro cuenta con autorización sectorial. Se percibe falta efectividad del organismo sectorial por el control de estos negocios y compromiso de los propietarios por la formalización.

Los datos de la Tabla 7, permiten inferir que, en la mayoría (80%), de las Mypes del rubro, sus trabajadores no están en planillas. Se percibe que los trabajadores emiten recibo por honorarios profesionales bajo las condiciones de trabajo. Tal como

manifiesta Jaquees, L. & otros, (2011), “La negociación no se improvisa, la preparación implica un: análisis con seriedad de las propias necesidades; formular una hipótesis fundada sobre las exigencias de la otra parte. Aporta, Jaquees, L. & otros, (2011)”

Los datos de la Tabla 8, permiten inferir que, en más de la mitad (60%) de Mypes del rubro, creen que el beneficio de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros. Expectativa por financiamiento. Compatible con, Centurión, R. (2013), “La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado”

Los datos de la Tabla 9, permiten inferir que, la mayoría (80%) de Mypes del rubro, si recibieron asesoría. Se percibe que la asesoría es por parte de empresas proveedoras, por la aplicación de merchandising en sus negocios.

Los datos de la Tabla 10, permiten inferir que, en la mayoría (90%) de Mypes del rubro, considera que la formalización si aumenta los costos laborales. Los costos laborales es una excusa para que el empresario se resistencia hacia la formalización. Sin embargo, el temor por este factor (costo), aumenta por las diferentes modificaciones e interpretaciones de la ley de Mypes. Compatible con la publicación de, Diario Pro&contra, (2012), “son varios gobiernos que se viene modificando la ley de Mypes al final continúa creciendo la informalidad en el país, porque ninguna ley favorece al empresario, porque la legislación se hace genérica”

Los datos de la Tabla 11, permiten inferir que, la mayoría (80%) de las Mypes del rubro, no están afiliadas a alguna asociación. Se percibe organización débil en este rubro, según Gonzales, J. (2016), “Si se encuentra una sólida organización empresarial,

entonces si se tendrá una empresa asociada formalmente en el marco de la Ley 28015” en todo caso a la adecuación de la ley N° 30056.

Los datos de la Tabla 12, permiten inferir que, en más de la mitad (60%) de las Mypes del rubro, Si formalizaría su Mype, si el estado concedería beneficios. La expectativa por parte de las empresas es a cambio ¿de qué?, idiosincrasia de la población. Compatible con la publicación de, Gestión & Alegría (2015), “Las tradiciones, la cultura y prácticas para hacer cumplir leyes importan tanto como la regulación”.

Los datos de la Tabla 13, permiten inferir que, en la mitad (50%), de las Mypes del rubro, está acreditado en el REMYPE. Se percibe que las Mypes, del sector no cumplen con las características de la ley. Según, Maguiño, M. (2016, pág. 19), “La Mype que recién inicia su actividad económica se resume su acreditada como tal, procediendo su posterior verificación de cumplir con las características establecidas en la ley cuando haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones”.

Los datos de la Tabla 14, permiten inferir que, en la mitad (50%) de Mypes del rubro fueron invitado a participar de compras estatales. Es innegable si está registrado en el REMYPE, tiene ventajas para participar en compras estatales. Según el aporte de PQS (2016) “Tendrá la oportunidad de acceder a información sobre los planes de adquisición de las entidades estatales. Además, recuerde que las Mypes tiene una cuota del 40% de las compras estatales”.

Los datos de la Tabla 15, permiten inferir que, en la mayoría (90%), de las Mypes del rubro, considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios. La idea del consumidor sobre los buenos productos y servicio, es una estrategia de valor agregado, que todo empresario de tener

en cuenta al crear “su propio modelo de gestión”. Gonzales, J. (2016). Por otra parte, se percibe que obtendrá beneficios; tal como aporta, PQS (2016), “Una vez formalizada su empresa, puede vender sus productos a compañías grandes, obtener créditos más baratos de los bancos y contar con acceso a un seguro de salud, a través del Sistema Integral de Salud”, entre otros beneficios. “El elemento de mayor valoración en comunicación va a ser la propia tienda” Empresas e Iniciativa Emprendedora, (2011).

Los datos de la Tabla 16, permiten inferir que, en la mitad (50%) tiene la percepción que la formalización de las Mypes del rubro es adecuada. Como consecuencia de los resultados, los representantes en promedio tienen la sensación que adecuada la formalización concebida como tal.

Los datos de la Tabla 17, permiten inferir que en la mitad (50%) de gerentes y o representantes legales de las Mypes son adultos entre 45 a 64 años. Representantes adultos que alcanzaron su desarrollo social y legal. Compatible con los resultados de, Centurión, R. (2013), “las Mypes en la provincia de Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas”.

Los datos de la Tabla 18, permiten inferir que la mayoría (80%) de gerentes y o representantes legales de las Mypes, rubro son del sexo masculino. En los negocios, existe la igualdad de género, tienen las mismas oportunidades. Resultado incompatible con Centurión, R. (2013) “las Mypes en la provincia de Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino”.

Los datos de la Tabla 19, permiten inferir que en más de la mitad (70%) de gerentes y o representantes legales de las Mypes, son propietarios. Si produce y posee algo, tiene derecho sobre las cosas. En pequeñas unidades de negocio, tal como

distingue el propietario es todo. Compatible con, Jaquees, L & otros (2011 pág. 324), que distingue las siguientes características: Comparte los lugares y condiciones de trabajo, No existe la imagen del jefe en el más alto nivel jerárquico, el clima laboral es inadecuado, línea jerárquica corta, la autoridad del dueño es amplia.

Los datos de la Tabla 20, permiten inferir que en menos de la mitad (40%) de las Mypes, están entre 1 a 5 años y 6 a 10 años en el rubro. Se percibe que las Mypes del rubro están en etapa de introducción en el mercado. Compatible con el panorama estadístico de la publicación de Centty Deymor. B. (2002).

Los datos de la Tabla 21, permiten inferir que la mayoría (80%) de las Mypes del rubro trabajan con recursos propios. Se tiene la percepción que utilizan financiamiento de terceros. Compatible con los resultados de Centurión, R. (2013), “las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo”. Los pequeños inventarios que me observan en los negocios del rubro, no ameritan gran inversión, más aun, las empresas importadoras (aceites) del medio por lo general aperturan líneas de créditos para clientes de compras en menor volumen.

Los datos de la Tabla 22, permiten inferir que, en la mayoría (80%) de las Mypes del rubro, trabajan en promedio de 1 a 5 personas. Promedios por debajo de Japón e Italia. Según afirma, Sentí Deymor. B. (2002).

Los datos de la Tabla 23, permiten inferir que, en la mitad (50%) de las Mypes en el rubro, conocen de técnicas de gestión empresarial. Se percibe que tienen nociones sobre las técnicas de gestión empresarial, por que identificaron un nuevo mercado en el Distrito de San Juan Bautista, Planifican sus compras de acuerdo a la demanda de productos, utilizan recursos humanos al menor costo y se cuidan el medio ambiente,

por la apreciación de contenedores de residuos sólidos. Tal como afirma, Gonzales, J. (2016), sobre las técnicas de gestión empresarial.

Los datos de la Tabla 24, permiten inferir que, en la mitad (50%) de las Mypes del rubro, conoce la técnica de mejora de la atención al cliente. La atención al cliente está ligado a la satisfacción; un buen surtido como sugiere, Empresas e Iniciativa Emprendedora, (2011), “existe un amplio abanico de productos que puede comercializar una tienda de accesorios y repuestos, estos se pueden agrupar en las siguientes líneas”, para interiores, exteriores, iluminaciones, entre otros. No deja de tener razón “en general, todo aquel que tenga un vehículo, coche o motocicleta en su propiedad, ya que a lo largo de la vida de un medio de transporte de este tipo son muchas las reparaciones y cambios que hay que realizarle”. De Empresas e Iniciativa Emprendedora, (2011).

Los datos de la Tabla 25, permiten inferir que, en más de la mitad (60%) de las Mypes del rubro, exhibe valores, como conceptos fundamentales. El intercambio con los clientes en toda operación comercial, incluyen la idea del negocio y lo que se cultiva en ella; son los conceptos fundamentales que fortalecen que el cliente califica, vuelve o no regresa. Flores, A. (2004), “Los indicadores fundamentales son: satisfacción del cliente, retención del cliente, adquisición de nuevos clientes, rentabilidad de clientes y cuota de mercados seleccionados”.

Los datos de la Tabla 26, permiten inferir que, en la mayoría (80%) de las Mypes del rubro, el servicio no es brindado mediante procesos estandarizados. Se percibe que al cliente se le ofrece en el momento, brindándoles la orientando y el uso adecuado de los repuestos o accesorios que adquiere. Del Aporte, de

Mitecnologico.com, (2016), “Gestión de la calidad se centra en la calidad del servicio, producto y también para lograr una buena consistencia”.

Los datos de la Tabla 27, permiten inferir que, en la mayoría (89%) de las Mypes del rubro, no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio. Se tiene la percepción que, por la magnitud de los negocios del rubro, no son necesarios de instrumentos técnicos para la gestión interna del negocio, es decir no cuentan con lineamientos estratégicos. Incompatible con la teoría que refiere, el blog, Mitecnologico.com, (2016), “La teoría de la calidad de la gestión del negocio es comprender y utilizar las herramientas de administración, normas y habilidades de evaluación, en combinación con la percepción de la calidad y herramientas que pueden ayudar a asegurarse de que las empresas y otras organizaciones pueden florecer para mucho tiempo en el mercado”.

Los datos de la Tabla 28, permiten inferir que, en la mayoría (80%) de Mypes del rubro, si capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente. Se percibe que las empresas del rubro esperan buenos resultados en el futuro. Compatible con, Centurión, R. (2013), “En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente”

Los datos de la Tabla 29, permiten inferir que, en la mayoría (80%) de micro y pequeñas empresas del rubro, si actualiza modelos de servicios, según los gustos y preferencias del cliente. Los gustos y preferencias producen cambios a favor o en contra de los productos que vende o servicios que ofrece la empresa. Se percibe que manejan empíricamente un plan de ventas, compatible con lo que sugiere, Empresas e Iniciativa Emprendedora, (2011), “pueden utilizarse diversos medios: prensa, radio,

páginas amarillas, aunque lo habitual al iniciar la actividad es realizar mailing o buzoneo y crear para ello un folleto con los artículos más atractivos”.

Los datos de la Tabla 30, permiten inferir que, en la mayoría (80%) de micro y pequeñas empresas del rubro, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios. Compatible con lo que manifiesta, Gestión & Alegría (2015). “la calidad enfocada al cliente es la clave hoy en día en nuestras organizaciones y como tal se depende de los clientes, son sus necesidades actuales los que debemos satisfacer y prever el futuro”.

Los datos de la Tabla 31, permiten inferir que, en más de mitad (60%) de Mypes del rubro, si usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio, para alcanzar los objetivos. El uso de las TIC en los negocios, les permite un mejor control de los inventarios, emisión de boletas de ventas y facturas, entre otros aspectos, que permitan el propósito de la empresa. “para lograr los beneficios que las TIC ofrecen es necesario hacer un adecuado análisis de la organización en la que se implementarán y determinarán los objetivos”. Del Blog de wordPress.com (2015).

Los datos de la Tabla 32, permiten inferir que, en la mitad (50%) de Mypes del rubro, se percibe que aplican gestión de calidad, es adecuada. Incompatible con los resultados de Centurión, R. (2013).

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

En relación a las características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se afirma que de las 10 Mypes encuestadas:

- El 60% de las Mypes del rubro, perciben que no son formales, el 60% trabajan en locales arrendados donde desarrollan sus negocios, el 60% cuentan con licencia de funcionamiento, en 50% con autorización sectorial, y constituido en un 80% como persona natural, con trabajadores de alguna manera retribuidos, la mayoría de trabajadores no se encuentran en planilla (80%); el 60% de las Mypes, perciben que los beneficios de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros, que permitirá desarrollar líneas de productos de los proveedores recibiendo la asistencia técnica respectiva; el 80% no se encuentra afiliadas a alguna asociación y el 60% espera beneficios por parte del estado, sin embargo el 90% de los encuestados considera que la formalización si aumenta los costos laborales, y que son renuentes a la asociatividad, a tal punto que la mitad (50%) que no confía en la acreditación en el REMYPE, de ahí que son invitados a participar de las compras estatales; pero perciben que la formalización les ayudara a tener presencia en el mercado.
- El promedio de nivel de percepción adecuada sobre la formalización es del 50%.

Con respecto si las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican gestión de calidad, se afirma:

- El 50% de los gerentes y/o representantes legales de las Mypes son adultos entre 45 a 64 años, el 80% son del sexo masculino, siendo la mayoría propietarios que administran el negocio, están entre 1 a 5 años y 6 a 10 años en el rubro, trabajan con recursos propios, ocupan en promedio de 1 a 5 personas,
- El 100% de los gerentes y/o representantes legales, conocen de técnicas de gestión empresarial.
- Un 50% de gerentes y/o representantes legales, conoce la técnica de mejora de la atención al cliente, exhibe valores, como conceptos fundamentales.
- El 80% de gerentes y/o representantes legales afirma que no brindan servicios mediante procesos estandarizados, no utilizan documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- El 80% de gerentes y/o representantes legales, capacita al personal de la empresa, y si actualiza modelos de servicios basados en los gustos y preferencias del cliente, y si evalúa el nivel de satisfacción del cliente.
- El 60% de Mypes hacen uso de las TIC en gestión de su empresa y el 50% se percibe que aplican gestión de calidad de manera adecuada.

## 5.2 Recomendaciones

- El Distrito de San Juan Bautista, está creciendo vertiginosamente, y las motocicletas son los medios de transporte que más demanda tienen y por tanto las necesidades de repuestos, llantas, faros, etc. y otros accesorios para su vehículo menor. Por lo tanto, se recomienda aprovechar los terrenos fuera de la jurisdicción de la comunidad campesina para que puedan aperturar otros negocios.
- Que les sirva de garantía hipotecas para gestionar créditos financieros; por lo tanto, obliga a los representantes, cumplir con las formalidades de la ley de Mypes, y así tener una ventaja competitiva frente a la informalidad de negocios existente.
- Se recomienda llevar una gestión de calidad adecuada, el entorno cambiante obliga a las empresas utilizar la mayor cantidad de proceso en la gestión empresarial.
- Capacitar aprovechando las ventajas que beneficia la Ley de Mypes, sobre este tema. Gestionar los créditos para obtener costo financiero más adecuado.
- Gestionar el recurso humano en beneficio de la empresa, gestionar el uso de la tecnología, sin dejar de lado la determinación correcta del impuesto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonzo Almeida, María; Barcos Redin, Lucia; Martin Castilla, Juan Ignacio; “Gestión de la calidad en los procesos turísticos”. 2006 editorial síntesis Madrid. Pág. 331.

Celis, Teresita; Forero Oliveros, Gabriel (2016) “Piaggio quiere conquistar más de 10% del mercado en negocio de motocarros” (Citado 24 de 11 del 2016). Disponible: [http://www.larepublica.co/piaggio-quiere-conquistar-m%C3%A1s-de-10-del-mercado-en-negocio-de-motocarros\\_262946](http://www.larepublica.co/piaggio-quiere-conquistar-m%C3%A1s-de-10-del-mercado-en-negocio-de-motocarros_262946).

Centurión Medina, R. (2013). Tesis: Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de santa (2013). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (Citado 16 de 11 de 2016) Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829>.

Centy Deymor. B. (2002) “informe pyme región de Arequipa 2002”, Publicación en Eumed.net. (Citado el 10 del 01 del 2017). Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/422/ANTECEDENTES%20DE%20LAS%20PYMES%20EN%20EL%20MUNDO.htm>.

Definiciona.com (2016) “concepto de formalización”. (Citado el 12 del 11 del 2016). Disponible en: (<https://definiciona.com/formalizacion/>

Diario Pro contra. (2012). Mypes tendrán nueva ley. Recuperado el 24 de 11 de 2016. [www.proycontra.com.pe/mypes-tendran-nueva-ley](http://www.proycontra.com.pe/mypes-tendran-nueva-ley)

Empresas e Iniciativa Emprendedora, Blog “Montar un Negocio de Repuestos y Accesorios para coches y motos” (15 de 10 de 2011). (Citado el 12 de 01 de 2017). Disponible en: <http://www.empresaeiniciativaemprendedora.com/?Montar-un-Negocio-de-Repuestos-y>

Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015). “*El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado*”. pág. Economía.

Gonzales Luquillas, J. (2016). “*Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013*”. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado 24 de 11 de 2016. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales\\_lj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf)

Flores Konja, A. (2004). *Metodología para la Gestión de las Micro, pequeñas y mediana empresas en Lima metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 24 de 11 de 2016. [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/title/metodologia-gestion-micro-pequeñas-medianas-empresas-lima-metropolitana/id/34694578.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/metodologia-gestion-micro-pequeñas-medianas-empresas-lima-metropolitana/id/34694578.html)

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). “*Metodología de la investigación científica*”.

Instituto Nacional de Estadística (2012). Parque de motocicletas inscritas según departamento. (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: [www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/](http://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/)

Informe Belmont (2003) *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. (U. d. Navara, Ed.) Recuperado el 15 de 11 de 2016

[www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf/](http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf/)

Jaques Fillon, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011). “*Administración de PYMES*” (1era ed.). México: Pearson.

Ley de productivo y el crecimiento empresarial, Ley N° 30056; 2013 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_LEY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf).

Maguño Molina, M. (2016). *Cómo constituir una MYPE y administrarla con éxito con éxito*. Lima: EDIGRABER SAC.

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo. (2014). *Informe Anual del Empleo en el Perú*.

Mitecnologico.com, 2016, Blog “Teoría de la calidad de la Gestión Empresarial”.(Citado el 12 de 01 del 2016). Disponible en:<http://mitecnologico.com/igestion/Main/TeoriaDeLaCalidadDeLaGestionEmpresarial>.

PQS. (28 de 10 de 2016). “*Pasos para formalizar mi empresa y mi marca*”. PQS Iniciativa de Fundación Romero. Lima.

Rodríguez Vera, F. (27 de 10 de 2016). “*Tipos y niveles de investigación científica*”.

Scabuzzo Claudio, “Invasión de las motos chinas” Publicación en La terminal (20/04/2010). (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: <https://laterminalrosario.wordpress.com>

Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). “*Las PYMES ante el desafío del siglo XXI*” México: International Thompson Editores S.A.

Tarí Grillo, J., & García Fernández, M. (15 de 3 de 2009). “*Dimensiones de la gestión de la calidad del conocimiento y de la gestión de la calidad*”. Alicante España: Universidad de Alicante.

Universia.edu.pe, publicación del comercio (2014) Ventajas y desventajas de la red social”. (Citado 22 de 12 de 2016). Disponible en: <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-de-las-redes-sociales--1302.html>

[https://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

<http://www.crecemype.pe/>

WordPress.com (2015) Blog, “Importancia de las TICs en el mundo”. (Citado 12 de 12 del 2016). Disponible en: <https://ticsenlosnegocios.wordpress.com>.

## ANEXOS

### 1 Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “*Gestión de calidad y la formalización de Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016*” 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”.

Muchas gracias

a) **DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL**

1 **Edad del gerente/representante legal**

De 18 a 29 años ( ) De 30 a 44 años ( ) De 45 a 64 años ( ) Más de 65 años ( )

2 Sexo del gerente /representante legal

a) Masculino.....b) Femenino.....

3 ¿Cuál es su profesión u oficio?

Especificar.....

b) DATOS DE LA EMPRESA

4 ¿Cuántos años está la empresa en el mercado?

de 1 a 5 años ( )

de 6 a 10 años ( )

de 11 a 20 años ( )

más de 21 años ( )

5 ¿El capital es propio?

Si ( ) NO ( )

6 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

de 1 a 5 personas ( )

de 6 a 10 personas ( )

de 11 a 20 personas ( )

más de 21 personas ( )

c) DATOS DE LA GESTION DE CALIDAD

7 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Si ( ) NO ( )

8 Marque la técnica de gestión empresarial que conoce

Planeamiento estratégico ( )

Mejoras continuas ( )

Ingeniería de procesos ( )

otros: Especifique.....

9 ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?

Si ( ) NO ( )

10 ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?

Si ( ) NO ( )

Utiliza documentos de gestión que usa para mejorar la calidad en la prestación

11 del servicio

Si ( ) NO ( )

12 ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Si ( ) NO ( )

¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y

13 preferencias del cliente?

Si ( ) NO ( )

14 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

Si ( ) NO ( )

15 ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?

Si ( ) NO ( )

d) DATOS DE LA FORMALIZACIÓN

16 ¿Su empresa es formal?

Si ( ) NO ( )

17 ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

Propio ( )

Alquilado ( )

Prestado ( )

otros: Especifique.....

18 ¿Cómo está constituido su empresa?

Persona natural ( )

Persona Jurídica ( )

Sociedad anónima ( )

S.R.L. ( )

otros:

E.I.R.L. ( )

Especifique.....

19 ¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa?

- Si ( ) NO ( )
- 20 ¿Tiene licencia de funcionamiento?  
Si ( ) NO ( )
- 21 ¿Cuenta con autorización sectorial para su negocio?  
Si ( ) NO ( )
- 22 ¿Están en planilla sus trabajadores?  
Si ( ) NO ( )
- 23 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?  
Acceso a créditos financieros ( )  
Aumento de las ventas ( )  
Participación en licitaciones del gobierno ( ) otros: Especifique.....  
¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización
- 24 empresarial?  
Si ( ) NO ( )
- 25 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?  
Si ( ) NO ( )
- 26 ¿Está afiliado a alguna asociación?  
Si ( ) NO ( )  
¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes,
- 27 Formalizaría su empresa?  
Si ( ) NO ( )
- 28 ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?  
Si ( ) NO ( )
- 29 ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

Si ( ) NO ( )

¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su  
30 presencia a través de sus servicios?

Si ( ) NO ( )

San Juan Bautista, noviembre del 2016

## 2. Base de Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
2	3	1	2	1	1	1	2	4	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
3	2	1	2	4	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1
4	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1
5	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
7	2	1	1	2	1	1	2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
8	3	1	1	1	1	1	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
9	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1
10	3	1	2	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2

### 3. Correlación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P1	1	,678*	,066	-,415	-,075	-,330	,302	,138	0,000	,302	,302	,452	-,075	-,431	,452	-	-,395	,123	0,000	,678*	-,050	,452	-,201	,302	-,185	0,000	,302	,302	,302	
P2	-,678*	1	,327	-,212	-,250	,375	0,000	0,000	0,000	-,375	-,375	,250	-,250	-,408	-,102	-,250	,375	-,218	-,102	0,000	-,375	-,167	-,250	-,667*	-,375	-,102	0,000	0,000	-,167	
P3	,066	,327	1	-,069	-,218	-,218	-,218	-,398	-,488	-,327	-,327	,327	-,218	-,327	-,535	-,145	-	-,048	-,356	-,218	-,218	-,118	-,327	-,218	-,327	-,356	-,218	-,218	-,218	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P4	-	-	-		,3	,05	-	-	,0	,21	,21	-	,3	,05	,3	,1	-		,1	-	,31	-	,3	-	-	,21	,08	,31	-	,0
	,41	,21	,06	1	18	3	,5	,2	79	2	2	,21	18	3	03	30	,0	,053	62	,1	,31	,0	,3	,21	,31	2	7	8	,53	35
	5	2	9				30	90				2				35			30	8	53	2	8					0		
P5	,07	-	-	,3		,37	-	-	-	,25	,25	-	,3	,37	,1	-	,1		,3	,1	0,0	,2	,2	-	-	,25	,61	0,0	-	-
	5	,25	,21	18	1	5	,5	,2	,3	0	0	,25	75	5	02	,1	,1	,375	27	02	00	,2	,2	,25	,16	0	2	00	,50	,1
		0	8				00	28	73			0			02	67			27	02	00	50	50	0	7	0	2	00	0	67
P6	-		-	,0	,3		0,	,2	,7	,25	,25	-	,3	-	-	,4	,1	1,00	,3	,6	,50	,2	,6	-	,66	,25	,10	,50	0,0	-
	,30	,37	,21	53	75	1	00	28	45	0	0	,25	75	,25	,4	08	67	0**	27	12	0	,2	,6	,25	,66	,25	,10	,50	0,0	,1
	2	5	8				0		*			0		08							50	67	0	7*	0	2	0	00	67	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P7	,30 2	0,0 00	- 21 8	- 5 30	- 5 00	0,0 00	1 13	,9 13 **	,1 49	,50 0	,50 0	,50 0	0, 00	- 50 0	0, 00	,4 08	,3 33	0,00 0	,2 18	,4 08	,20 0	0, 00	0, 00	,50 0	,33 3	,50 0	- 40 8	,20 0	,60 0	,3 33
P8	,13 8	0,0 00	- 39 8	- 2 90	- 2 28	,22 8	13 13 **	,9 1 **	0, 00 0	,68 5*	,68 5*	,45 6	,2 28	- 45 6	0, 00 0	,5 59	,4 56	,228 *	,3 98	,5 59	,36 5	0, 00 0	,1 52	,45 6	,30 4	,68 5*	- 18 6	,36 5	,36 5	,3 04
P9	0,0 00	0,0 00	,48 8	,0 79	- 3 73	- 74 5*	,1 49	0, 00 0	1 1	0,0 00	0,0 00	,37 3	- 3 73	,37 3	,6 09	- 3 04	0, 00 0	- 745 *	- 1 63	- 6 09	- 14 9	- 3 73	- 4 97	,37 3	,24 8	0,0 00	- 30 4	- 14 9	,14 9	,2 48
P10	,30 2	- 37 5	- 32 7	,2 12	,2 50	,25 0	,5 00	,6 85 *	0, 00 0	1 1	1,0 00*	,25 0	,2 50	- 37 5	,4 08	,6 12	,6 67 *	,250 *	,7 64 *	,4 08	,50 0	,3 75	,5 83	,25 0	,16 7	1,0 00*	- 10 2	,50 0	0,0 00	,1 67

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	0	1	2	3	4	5	6	7	P18	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	30							
P1 1	,30 2	- ,37 5	- ,32 7	,2 12	,2 50	,25 0	,5 00	,6 85 *	0, 00 0	1,0 00*		,25 0	,2 50	- ,37 5	,4 08	,6 12	,6 67 *	,250	,7 64 *	,4 08	,50 0	,3 75	,5 83	,25 0	,16 7	1,0 00*	- ,10 2		,50 0	0,0 00	,1 67						
P1 2	,45 2	- ,25 0	,32 7	- ,2 12	- ,2 50	- ,25 0	,5 00	,4 56	,3 73	,25 0	,25 0		,3 75	- ,25 0	,6 12	,4 08	,5 83	- ,250	,3 27	,1 02	,50 0	,2 50	- ,1 67	1,0 00*	- ,16 7	- ,25 0	,40 8	,50 0	,50 0	,6 67 *							
P1 3	,07 5	- ,25 0	- ,21 8	,3 18	,3 75	,37 5	0, 00	,2 28	- ,3 73	,25 0	,25 0	,37 5		1 ,25 0	,1 02	,4 08	,1 67	,375	,3 27	,6 12	,50 0	,2 50	,2 50	,37 5	- ,16 7	,25 0	,10 2	,50 0	0,0 00	,6 67 *							
P1 4	- ,30 2	,37 5	,32 7	,0 53	,3 75	- ,25 0	- ,5 00	- ,4 56		,3 73	- ,37 5	- ,37 5	- ,25 0	- ,2 50	1 02	,1 12	- ,6 50	- ,2 50	- ,250	- ,2 18	- ,4 08	- ,50 0	- ,3 75	- ,5 83	- ,25 0	- ,16 7	- ,37 5	,61 2	- ,50 0	- ,50 0	- ,1 67						

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P15	,431	-,408	,535	,303	,102	-,408	0,000	0,000	,609	,408	,408	,612	,102	,102	,250	,612	-	,408	-,250	,408	,408	,068	,612	-,272	,408	-,250	-,408	,408	0,000	,408
P16	,185	-,102	-,089	,130	-,102	,408	,408	,559	-,304	,612	,612	,408	,408	-,612	,250	,748	,748	,408	,802	,667	,816	,612	,612	,408	,272	,612	-,167	,816	0,000	,272
P17	,452	-,250	,145	-,035	,167	,337	,456	0,000	0,000	,667	,667	,583	,167	-,250	,648	,748	,167	,873	,272	,667	,667	,667	,367	,589	,113	,667	-,068	,667	0,000	,111
P18	-,302	,375	-,218	,053	,375	1,000*	0,000	,228	-,707	,250	,250	-,250	,375	-,250	,408	,167	1	,327	,612	,500	,250	,667	-,667	-,250	,667	,250	,102	,500	0,000	-,167

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
									45*																					
P19	,395	-,218	,048	,162	,327	,327	,218	,398	-,163	,764*	,764*	,327	,327	-,218	,535	,802**	,873**	,327	1	,535	,655*	,7664*	,582	,327	,218	,764*	,089	,655*	-,218	,218
P20	,123	,102	-,356	-,130	,102	,612	,408	,559	-,609	,408	,408	,102	,612	-,408	-,250	,667*	,272	,612	,535	1	,408	,408	,408	,102	,408	,408	,167	,408	0,000	,408
P21	0,000	0,000	,218	,318	0,000	,500	,200	,365	-,149	,500	,500	,500	,500	-,500	,408	,816**	,667*	,500	,655*	,408	1	,500	,667*	,500	,330	,500	-,408	1,000*	-,200	,333

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P2 2	,67 8*	- ,37 5	,21 8	- ,0 53	,2 50	,25 0	0, 00 0	0, 00 0	- ,3 73	,37 5	,37 5	,25 0	,2 50	- ,37 5	,4 08	,6 12	,6 67	,250 *	,7 64	,4 08	,50 0	1 83	,5 83	,25 0	,16 7	,37 5	- ,10 2	,50 0	0,0 00	,1 67
P2 3	,05 0	- ,16 7	- ,14 5	,3 89	,2 50	,66 7*	0, 00 0	,1 52	- ,4 97	,58 3	,58 3	- ,16 7	,2 50	- ,58 3	,0 68	,6 12	,3 89	,667 *	,5 82	,4 08	,66 7*	,5 83	1 16	,16 7	,44 4	,58 3	- ,27 2	,66 7*	0,0 00	,1 11
P2 4	,45 2	- ,25 0	,32 7	- ,2 12	- ,2 50	- ,25 0	,5 00	,4 56	,3 73	,25 0	,25 0	1,0 00*	,3 75	- ,25 0	,6 12	,4 08	,5 83	- ,250	,3 27	,1 02	,50 0	,2 50	- ,1 67	1 16	,16 7	,25 0	,40 8	,50 0	,50 0	,6 67
P2 5	- ,20 1	,66 7*	,21 8	- ,3 18	- ,1 67	,66 7*	,3 33	,3 04	- ,2 48	,16 7	,16 7	- ,16 7	- ,1 67	- ,16 7	- ,2 72	,2 72	,1 11	,667 *	,2 18	,4 08	,33 3	,1 67	,4 44	- ,16 7	1 7	,16 7	- ,27 2	,33 3	,33 3	- ,1 11

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P26	,302	- ,375	- ,327	,212	,250	,250	,500	,685*	0,000	1,000*	1,000*	,250	,250	- ,375	,408	,612	,667*	,250	,764	,408	,500	,375	,583	,250	,167	1,102	- ,102	,500	0,000	,167
P27	,185	,102	,356	,087	,612	,102	,408	,186	,304	,102	,102	,408	,102	,612	,250	,167	,068	,102	,089	,167	- ,408	- ,102	- ,272	- ,408	- ,272	- ,102	1,408	- ,408	- ,816**	- ,272
P28	0,000	0,000	,218	,318	0,000	,500	,200	,365	,149	,500	,500	,500	,500	- ,500	,408	,816**	,667*	,500	,655*	,408	1,000*	,500	,667*	,500	,330	,500	- ,408	1,200	,300	,333
P29	,302	0,000	,218	- ,530	- ,500	0,000	,600	,365	,149	0,000	0,000	,500	0,000	- ,500	0,000	0,000	0,000	0,000	- ,218	0,000	,200	0,000	0,000	,500	,330	0,000	- ,816**	,200	1,333	,333

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
P30	,302	-,167	,218	,035	-,167	-,167	,333	,304	,248	,167	,167	,667*	,667*	-,167	,408	,272	,111	-,167	,218	,408	,333	,167	-,111	,667*	-,111	,167	-,272	,333	,333	1

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## 6 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	30

## 5. Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE REPUESTO PARA VEHÍCULOS MENORES EN EL DISTRITO, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
General	General	<b>a) Gestión de la calidad</b>	Representante	Edad	
¿Qué beneficios traería Gestión de calidad y la formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de	¿Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio,	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los			Sexo
				¿Cuál es su profesión u oficio?	
			empresa	¿Cuántos años está la empresa en el mercado?	Cuantitativa
				¿El capital es propio?	Nivel: Descriptiva
				¿Cuántas personas trabajan en la empresa?	Diseño

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, año, 2016?	rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, año, 2016	clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	Gestión de calidad	¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	No experimental transversal
				Marque la técnica de gestión empresarial que conoce	
				¿Exhiben conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?	Esquema: M $\longrightarrow$ O -Donde: M=Muestra conformada por las Mypes encuestadas. O = Observación de las variables
				¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa?	
	Específicos:			¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
	a) Determinar características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista,			¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio’	complementarias y principal.
				¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	
		<b>b) Formalización de las Mypes</b>		¿Su empresa actualiza modelos calidad de servicios según los gustos y preferencias del cliente?	
	año, 2016	La formalización de una organización es un indicador de las		¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
	b) Determinar si las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuesto para vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, año, 2016, aplican la gestión de calidad.	perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.		¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?	
			Formalización	¿Su empresa es formal?	Universo: 10
				¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	Muestra: 10
				¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	
				¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	Técnica

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
				¿Están en planilla sus trabajadores?	Encuesta
				¿Cómo está constituido su empresa?	Instrumento
				¿Está afiliada a alguna asociación?	Cuestionario
				¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?	
				¿Tiene licencia de funcionamiento?	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGIA
				¿Cuenta con autorización sectorial para su negocio?	
				¿Tiene título de propiedad el local principal de su empresa?	
				¿Cuál el régimen de propiedad del local?	
				¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?	
				¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?	
				¿Considera que la formalización contribuye en la empresa a que sea reconocida por sus servicios?	



