



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO REPARACIÓN DE VEHÍCULOS
MENORES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN
BAUTISTA, 2016**

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

AUTOR

Bach. CESAR ALEXANDER RENGIFO GARCIA

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 Dios. Por su infinita bondad y amor.

A mis familiares, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la 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 MBA. CRYSDER
VALDIVIEZO SARAVIA, por
brindarme los conocimientos
actualizados en investigación.

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

RESUMEN

El presente estudio cuantitativo de diseño no experimental describe las características de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, año 2016. En una muestra de 15 Mypes del área de estudio, se aplicó un cuestionario estructurado, aplicado mediante la técnica de encuesta, a representantes de la Mypes; con respecto a formalización se concluye: 53% son formales, 67% creen que aumenta ingresos, 80% recibieron asesoría, 67% si se formalizarían con beneficios, 93% considera aumenta los costos laborales, 73% no están afiliada, 93% si considera se hacen notar a través de sus servicios, 40% perciben que la formalización Mypes del sector es buena. Con respecto, si aplican gestión de calidad, se concluye: los representantes en 60% tienen entre 30 a 44 años, el 93% del sexo masculino, 67% son mecánicos, 53% con estudios básicos; las Mypes del sector, 47% están en el rubro de 6 a 10 años, 87% trabajan con capital propio, 93% trabajan de 1 a 5 personas, 80% conocen la técnicas de gestión empresarial, y 67% mejoras continuas; 93% exhiben misión, 53% brindan servicios con procesos estandarizado, 80% no utilizan documentos de gestión, 60% capacitan al personal, 80% evalúa nivel de satisfacción del cliente, en promedio el 53% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente.

Palabras claves: Gestión de calidad, formalización.

ABSTRACT

This quantitative study of non-experimental design describes the characteristics of formalization and quality management of micro and small companies in the service sector, repair of minor vehicles in the district of San Juan Bautista, in 2016. In a sample of 15 Mypes del Area of study, a structured questionnaire, applied through the survey technique, was applied to representatives of the Mypes; 53% are formal, 67% believe that it increases income, 80% receive advice, 67% if they formalize with benefits, 93% consider labor costs increases, 73% are not affiliated, 93% if they consider Are noticed through their services, 40% perceive that the formalization Mypes sector is good. With respect to quality management, it is concluded that the representatives in 60% are between 30 and 44 years old, 93% are male, 67% are mechanics, 53% are with basic studies; 47% work in the area of 6 to 10 years, 87% work with own capital, 93% work from 1 to 5 people, 80% are familiar with business management techniques, and 67% are continuous improvements; 93% have a mission, 53% provide services with standardized processes, 80% do not use management documents, 60% train staff, 80% evaluate customer satisfaction, on average 53% perceive that they apply quality management and are deficient .

Key words: Quality management, Formalization.

INDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS.....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1 Caracterización del problema.....	15
2 Enunciado del problema.....	16
3 Objetivo de la Investigación.....	16
3.1 Objetivo General.....	16
3.2 Objetivos Específicos	17
4 Justificación de la investigación.....	17
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	19
1 Antecedentes	19
1.1 Antecedentes internacionales	19
1.2 Antecedentes nacionales	22
1.3 Antecedente regional y local.....	27
2 Bases teóricas de la investigación.....	28
2.3. Marco conceptual.....	33
3.1 Definiciones.....	35
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
1. Tipo de investigación.....	36
2. El nivel de investigación.....	36
3. Diseño de la investigación.....	36
4. Población y muestra.....	37
5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

6. Plan de análisis	39
7. Principios éticos.....	40
8. Definiciones y operacionalización de variables	42
CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
1 Resultados de la Investigación	45
2 Análisis de resultados y discusiones.....	68
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
1 Conclusiones	74
2 Recomendaciones	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	82
1 Base de datos.....	82
2 Análisis de correlación.....	83
3 Análisis De Fiabilidad	84
4 Encuesta	85
5. Matriz:.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

1.	¿La empresa esta formalizada?.....	45
2.	¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	46
3.	¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	47
4.	Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, ¿formalizaría su empresa?.....	48
5.	¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	49
6.	¿Está afiliada a alguna asociación?.....	50
7.	¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?.....	51
8.	Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes	52
9.	Edad del gerente/representante legal	53
10.	Sexo del gerente /representante legal.....	54
11.	Profesión u oficio del gerente/representante legal	55
12.	Grado de instrucción del gerente/representante legal	56
13.	Años de la empresa en el sector	57
14.	¿El capital es propio?.....	58
15.	Número de trabajadores	59
16.	¿Conoce técnicas de gestión empresarial?.....	60
17.	¿Qué técnica de gestión empresarial conoce?.....	61
18.	¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa	62

19.	¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?	63
20.	¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?	64
21.	¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	65
22.	¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	66
23.	Nivel de percepción si aplican gestión de calidad	67

ÍNDICE FIGURAS

1.	¿La empresa está formalizada?	44
2.	¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	45
3.	¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	46
4.	¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?	47
5.	¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	48
6.	¿Está afiliada a alguna asociación?.....	49
7.	¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?.....	50
8.	Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes	51
9.	Edad del gerente/representante legal	52
10.	Sexo del gerente /representante legal.....	53
11.	Profesión u oficio del gerente/representante legal	54
12.	Grado de instrucción del gerente/representante legal	
13.	Años de la empresa en el sector	55
14.	¿El capital es propio?.....	
15.	Número de trabajadores	56
16.	¿Conoce técnicas de gestión empresarial?.....	57
17.	¿Qué técnica de gestión empresarial conoce?.....	58

18.	¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa	59
19.	¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?	60
20.	¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?	61
21.	¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	62
22.	¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	63
23.	Nivel de percepción si aplican gestión de calidad	64

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de la calidad, es un proceso de mejora continua, que consiste en analizar cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocer mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo y no dejar de seguir el proceso. Según Edwards Deming, referida por **González, C. (2007)**, “es un proceso basado en documentos normativos e incorpora 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 **Alonzo, 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”*.

Al referirnos a la formalización empresarial de la Mypes, se refiere a empresas encaminadas a aumentar su estabilidad y seriedad en todas sus actividades. Según, **el Diario El Mundo (2013)**, en su publicación del 19 de marzo 2016, indica que: en busca de la formalización del trabajo, la formalización laboral es un imperativo para el gobierno nacional y las centrales sindicales; aspectos indispensables para incrementar los balances positivos del mercado del trabajo en el país; la publicación solo se refiere al tema laboral: ¿Qué de los otros procesos administrativos?.

Se desconoce quizá entre otros: ¿hablar de gestión empresarial?, en ese sentido, surge conocer los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las Mypes en el sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1 Caracterización del problema

Según, **Toro, E. (2013)**, en su blog: “Mypes”, plantean tres prioridades para formular políticas públicas, el acceso al financiamiento y a la tecnología, además de la apertura de mercados, son tres prioridades que deben ser tomadas en cuenta para formular políticas públicas para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, según el presidente de CONAMYPE, Víctor Ramírez Medina, el acceso y facilidades para el crédito, porque muchos microempresarios tienen grandes proyectos pero no los pueden ejecutar por falta de recursos económicos, innovación tecnológica para mejorar la distribución de sus productos, como el uso de internet para venderlos en cualquier parte del mundo, apertura de mercados porque actualmente sólo exportan a Venezuela y Brasil. Piden al Estado que genere nuevas oportunidades de venta. Son las demandas del seminario internacional “Construcción de Políticas Públicas para Mypes (micro y pequeñas empresas) en el marco de la economía plural. La Paz – Bolivia”.

Por otro lado, en el caso peruano, razones ante la creencia que formalizar implica gastos y no trae beneficios; **Gestión & Alegría (2015)**, columnista del diario Gestión indica que: “El desempeño de la economía peruana en los últimos 25 años ha sido muy positivo y, no obstante, ello, la informalidad ha venido en aumento”. Según datos recopilados por Jaime Saavedra, “en 1990 un 48% de la fuerza laboral de Lima trabajaba en las sombras. Para 1996 había subido a 52%; con un crecimiento promedio anual de 4.8%. En el mismo período, en el Perú

urbano, la informalidad pasó de 49% a 55.4%; creciendo a un ritmo de 5.9% cada año”, continua: “la informalidad es un flagelo, pues puede restar entre uno y dos puntos porcentuales al crecimiento del PBI per cápita”, según estimó **Norman Loayza (2008)** mencionado por, **Gestión & Alegría (2015)**.

En el contexto local, distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto, se observa que cada cual persona natural, puede sacar a su vereda sus herramientas, coloca su letrero se repara motocicleta. En general, la actividad de reparación de vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, son tan precarias que los servicios lo realizan en las calles, contaminan el medio ambiente con residuos grasos, personas de dudosos prestigios son los que ofertan, se infiere que nos enfrentamos a un riesgo de ser estafados, que te cambien las piezas entre otros sin ninguna responsabilidad o que tu vehículo sea hurtado; entre otras informalidades: ¿podemos así medir gestión de calidad?

2 Enunciado del problema

¿Qué beneficios traería gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 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 del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

3.2 Objetivos Específicos

- Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.
- Determinar si las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican la gestión de calidad.

4 Justificación de la investigación.

En el Perú, la gran mayoría de empresas son microempresas (95,0%). Ministerio de Trabajo y Promoción Social – Informe Anual del Empleo (2014). La **Ley N° 30056**, tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

También la investigación se justifica, porque ha permitido conocer en forma concreta y precisa, la gestión de la calidad y la formalización en estas Mypes.

Se justifica la investigación por que aporta aspectos teóricos coherentes con la extensión y límites relacionado a la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, generando reflexiones y debate académico sobre las experiencias conocimientos existentes y contrastar los resultados con la teoría existente y también sirve como aporte a futuras investigaciones.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

1 Antecedentes

1.1 Antecedentes Internacionales

Según, **Porta M. (2016)**, cuando se analiza la estructura económica de cualquier país encontramos la coexistencia de empresas de distinta envergadura. Refiere, si nos remontamos al nacimiento de este núcleo de empresas denominadas Pymes, encontramos dos formas de surgimiento de las mismas. Por un lado, aquellas que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo remunerado. Agrega; estas, en su mayoría, son capital intensiva y se desarrollaron dentro del sector formal de la economía. Por otro lado, están aquellas que tuvieron un origen familiar caracterizadas por una gestión a lo que solo le preocupó su supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento.

Al respecto, hace referencia a la evolución de la Pyme Argentina, que presenta las siguientes características: más del 90% de los establecimientos industriales ocupan menos de 100 personas. El autor, reafirma sus resultados y esto para poder realizar alguna confrontación internacional:

- En Japón, el 97,7% de la industria manufacturera tenía menos de 100 personas en 1966.

- En Francia, las empresas industriales que empleaban más de 10 personas eran el 42% en 1906, 61% en 1936 y el 80% en 1966.

Además, menciona que las variables que se tienen en cuenta para determinar la dimensión de una empresa son:

- Las empresas pequeñas y medianas se hallan agrupadas y en nuestro país se identifican con la sigla pymes; cantidad de personal, monto y volumen de la producción, monto y volumen de las ventas, capital productivo

En el caso de argentina, el sector comercial y de servicios, presenta las siguientes características: personal ocupado 100 empleados, ventas anuales (sin IVA ni impuestos internos) \$12.000.000, Patrimonio Neto \$12.500.000.

Por lo tanto, sostiene la afirmación de que la pyme poco productiva enfrenta tres problemas:

- No se indica si se está considerando la productividad laboral o algún otro tipo de índice de productividad parcial. Lamentablemente la variación de índices de productividad total según el tamaño de empresas, no ha sido calculada.

- “Poco” es una referencia en el ámbito de comparación. ¿Cuál es el nivel de comparación?, ¿empresas de mayor tamaño?, ¿empresas similares en el mundo?.

- Al ser la productividad solo un indicador de los resultados obtenidos, el que una empresa sea poco productiva, es una conclusión terminante como para recomendar su extinción.

Esto no implica existencia de oportunidades para empresas pequeñas.

- La aparición de nuevas tecnologías, por un lado, y la búsqueda de una contemplación entre resultados económicos y sociales, por otro está llevando a la industria en otros países, a diseñar plantas industriales de un tamaño en muchos

casos inferior al que hubiera adoptado una década atrás. Si esta tendencia se generaliza, a largo plazo esta conducta empresarial modificará la estructura industrial.

Según, **Molina, C. (2009)**, en su publicación “*Mantenimiento de Motos San Lorenzo – Nariño – Colombia*”, la motocicleta es uno de los vehículos más utilizados en la actualidad, ya sea como medio de transporte o simplemente como un instrumento deportivo. Esta máquina es practica liviana de bajo costo, tanto para su adquisición como para su mantenimiento preventivo. Su sistema mecánico es por lo general bastante sencillo, dependiendo de la potencia del modelo y de fácil manipulación. Además, no es necesario un espacio grande para guardarla ni para repararla, y las herramientas que se requieren no son muy sofisticadas siendo relativamente baratas.

El autor de la publicación, manifiesta que la actividad de reparación de un vehículo menor (moto) requiere un conocimiento básico, por ese motivo muchas personas encuentran en ella una alternativa para generar sus ingresos.

Según, **Pardo C. (2008)**, en su “plan de negocios para una cadena de talleres mecánicos dedicados a las motocicletas y scooters”, memoria para optar al título de ingeniero civil industrial en la Universidad de Chile (2008), ante el crecimiento de la industria de las motocicletas, se espera que alcance los niveles que presentan otros países de Sudamérica. Observando este hecho, se detectó una oportunidad interesante de evaluar en el ámbito del servicio técnico y de mantención para estos vehículos; el objetivo general del presente tema de memoria

fue el desarrollo de un plan de negocios para una cadena de talleres mecánicos especializados en motocicletas y scooters; se detectaron más de 50 talleres, de las visitas realizadas a algunos talleres, se observó lo que a continuación se describe:

“En su mayoría, estos talleres son de pequeño tamaño, con pocos trabajadores. En muchos casos, se observó que eran talleres de una sola persona. Al contar con poco personal, los integrantes del taller cumplen diversas funciones. Indica, por ejemplo, el mecánico no sólo se encarga de reparar las motocicletas, sino también de cotizar y comprar los repuestos, limpieza del local, encargado de pagar las diversas cuentas en que se incurre, entre otras funciones.

“En general, los talleres existentes son poco profesionales. Los mecánicos son autodidactas, no estudiaron una carrera de mecánico de motos, sino que la experiencia que les ha dado estar inmerso en ese mundo es su principal escuela”

“En cuanto al equipamiento, no existe el uso de tecnologías muy sofisticadas. Las herramientas que utilizan muchas veces son hechizas.

Los datos proporcionados por, **Pardo C. (2008)**, en su “plan de negocios para una cadena de talleres, es un aporte valioso para nuestra investigación, nos proporciona características relevantes de estas unidades de servicios.

1.2 Antecedentes Nacionales

Según, **Centurion, 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)*”, su objetivo fue, 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 ganancias. 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.

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

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, y su modificatoria Ley N° 30056), deberán acreditarse ante el REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa)*” que tiene por finalidad:

- 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

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”.

En otras palabras, lo que el autor pretende es involucrar al empresario informal, que la formalización les dará ventajas competitivas frente a sus pares.

Según, **Aspilcueta J. (2014)**, Mypes en el Perú, publicación monográfica, concluye:

El tratamiento laboral de las Mypes es de vital importancia, ya que, si bien atraviesa problemas como la informalidad, constituye una gran parte de la realidad económica de nuestro país.

La descentralización de servicios laborales es uno de los fenómenos más relevantes del Derecho Laboral. Consideramos que resulta relevante una regulación de este complejo fenómeno en dos vías: reformulando las rígidas disposiciones de intermediación laboral, y de otro lado, regulando los fenómenos de externalización de servicios laborales.

La tendencia hacia el uso de la tercerización en el Perú ha tenido un desarrollo mayor al uso de la intermediación laboral.

Esta diferencia se explica en las ventajas de una sobre otra como son: menor rigidez legal, mayor aplicabilidad a nuestra realidad, entre otras.

Las Mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

El Estado como ente encargado de la impulsar la inversión privada y el propiciar el nacimiento de la empresa privada, debe de proponer mecanismos más eficientes para que los múltiples negocios o centros de trabajos informales, se formalicen, logrando con ello que ya no se encuentren al margen de la ley y mayor ingreso para la administración tributaria.

Brindar mayores beneficios tributarios a las entidades, puesto que en la realidad se conoce que la mayoría de evasores tributarios son estas Mypes, puesto que en algunos casos no les conviene declarar todos sus ingresos, para no perder el beneficio; o no les conviene ingresar a todos sus trabajadores a planilla, puesto que la tributación aumentaría; estos son algunos de los casos que deberían ser tomados en cuenta para lograr la formalización integral a nivel micro y pequeña empresa.

Aporte de, **Aspilcueta J. (2014)**, que enriquece la presente investigación:

Según, la Ley General de Sociedades Ley N° 26887, del 21-11-1097, reglas aplicables a todas las sociedades:

Artículo 1.- La Sociedad

Quienes constituyen la Sociedad convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la Ley

Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones de la presente ley.

La comunidad de bienes, en cualquiera de sus formas, se regula por las disposiciones pertinentes del Código Civil.

Artículo 3.- Modalidades de Constitución

La sociedad anónima se constituye simultáneamente en un solo acto por los socios fundadores o en forma sucesiva mediante oferta a terceros contenida en el programa de fundación otorgado por los fundadores.

La sociedad colectiva, las sociedades en comandita, la sociedad comercial de responsabilidad limitada y las sociedades civiles sólo pueden constituirse simultáneamente en un solo acto.

1.3 Antecedente Regional y Local

Según, el **“Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”**, (2014, pág. 55), indica que en el 2014, 6 millones 257 mil trabajadores se encuentran laborando en la rama de actividad económica servicios, esto representa el 39,6% del total de la PEA ocupada y se convierte en la principal rama de actividad de destino de los trabajadores. La región Loreto participa en el mercado de las Pymes en 1,7%, siendo la provincia de Maynas, que concentra el 7.70% de la actividad de empresas económica no manufactureras, siendo la actividad de otras actividades de 6,6%. (214 trabajadores formales).

Si bien la cantidad de trabajadores no son relevantes, las autorizaciones de funcionamiento de talleres de mecánica en el distrito de San Juan Bautista, es un número razonable que merece su atención en esta investigación.

2 Bases teóricas de la investigación

- Organización empresarial, de **Zona franca económica (2009)**, resume que es un grupo de personas que trabajan en forma coordinada y concertada para alcanzar sus metas.

Con la organización se debe lograr un uso más efectivo de los factores de la producción, que lo que se alcanza a nivel individual. Es una suma de esfuerzos y trabajo en equipo que permite alcanzar el desarrollo más fácilmente.

Principios de la organización empresarial

- Capitalización. - La empresa debe ser capaz de generar utilidades para poder capitalizarse en su propio beneficio.
- Rentabilidad. - Las utilidades logradas deben ser comparables o superiores a la del resto de las actividades de la economía en su conjunto.
- Competitividad. - La empresa debe competir con otras que producen bienes similares.
- Autogestión. - Capacidad de la empresa de valerse de sus propios recursos para sostenerse en el mercado

Formas de organización empresarial

- Persona natural: Se entiende por persona natural, uno mismo o a la persona humana. Las personas naturales inician individualmente un negocio como una bodega, librería, ferretería, restaurante, etc. Este tipo de empresa funciona con

un dueño, quien es el responsable de su manejo. Además, puede tener dependientes a su cargo.

- Persona jurídica: Es una persona que requiere una forma legal de constitución, puede ser constituida por personas naturales y/o personas jurídicas. No tienen existencia física como la persona natural. Es representada por una o más personas naturales.

Teoría neoclásica de la administración

Según, **Chiavenato I. (2006, Página 149)**, sobre la teoría considera a la administración como una técnica social básica. Esto implica que los administradores conozcan los aspectos técnicos y específicos de su trabajo, relacionados con la dirección de las personas dentro de la organización.

La teoría resalta las funciones del administrador:

- Planeación, función administrativa que determina anticipadamente los objetivos y como alcanzarlos
- Organización, consiste en agrupa actividades necesarias para realizar lo planeado
- Dirección, es la que orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos a alcanzar.
- Control, función que busca el aseguramiento que lo planeado, organizado y dirigido cumpla el objetivo previsto.

Desarrollo de una organización

Según, **El Management (1995, página 299)**, el desarrollo de una organización se ocupa con los aspectos de la organización dentro de las ciencias del comportamiento y puede conocerse o estar asociado por, o estar asociado con, el desarrollo de los recursos humanos.

La promesa más grande del desarrollo de una organización reside en su capacidad para fundir los intereses de las personas y de la organización y hacer que ambos sean productivos.

- Teoría de los supuestos básicos; Se basa en el supuesto de que las organizaciones influyen en el comportamiento humano y las personas influyen en el comportamiento de la organización. Incluye todos los tamaños y tipos de organizaciones, formales o informales.
- Intervenciones y técnicas para el desarrollo de una organización; el profesional sabe que el grupo objetivo está influenciado por factores tecnológicos y económicos y de que él es parcialmente responsable de las influencias sobre los sub sistemas. **El Management (1995, página 299)**.

Las teorías de la Gestión de Calidad Total

Según, lo escrito por **Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016)**.

Las empresas utilizan sistemas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad. Los sistemas de gestión de calidad Total (TQM) utilizan una variedad de herramientas y

teorías para capacitar a los empleados, crear un ambiente de equipo y centrarse en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes.

Mejora Continua

Las organizaciones que utilizan un sistema de TQM realizan mejoras continuas que afectan a la calidad de los procesos y productos de la empresa. Un enfoque de mejora continua exige a los empleados a luchar por cero defectos y la eficiencia en todos los procesos. Las actividades de mejora continua buscan áreas que requieren mejoras de una manera proactiva. Agrega, **Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016).**

- **Enfoque en el cliente**

Los clientes externos e internos son el enfoque de los sistemas TQM. Los clientes externos son las empresas o personas que hacen pedidos de productos a una organización. Los clientes internos de una organización son los compañeros de trabajo o departamentos que toman parte del trabajo a medida que se mueve a través de la empresa. Por ejemplo, en una línea de producción, un cliente interno es el compañero de trabajo en la próxima etapa en el proceso de fabricación. En una empresa que practica la gestión de calidad total, cada empleado debe identificar a sus clientes y determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades. Los empleados deben identificar a sus proveedores y comunicar sus necesidades de calidad al proveedor. Agrega, **Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016).**

- **Participación en equipo**

Los sistemas TQM confían en las personas que trabajan en una organización para mejorar la calidad y los procesos. Desde los gerentes de nivel superior hasta el puesto más bajo de la organización están involucrados en el proceso de mejora continua en las organizaciones que utilizan este sistema. Las empresas proporcionan capacitación en las herramientas, conceptos y técnicas del sistema de gestión de la calidad a todos los empleados. Las empresas TQM crean un ambiente de trabajo en equipo y promueven a sus trabajadores a tomar la iniciativa para mejorar los procesos y la calidad. Estos sistemas no pueden funcionar sin la participación y el impulso de la alta dirección. Agrega, **Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016).**

- **Orientado por Datos**

Organizaciones TQM utilizan datos cuantificables para tomar decisiones en los procesos de mejora de la empresa. Herramientas como el control estadístico de procesos, mapeo de procesos y gráficas de barras ayudan a los empleados y directivos a identificar los problemas de calidad y proporcionan un método para medir el éxito de una iniciativa de calidad. Los diagramas de flujo ayudan a entender un proceso de calidad e identificar los puntos débiles, como la duplicación de los pasos del flujo de trabajo. Las empresas utilizan los datos para realizar un seguimiento de los defectos de calidad y encontrar las áreas que necesitan mejorar. **Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016).**

2.3. Marco conceptual

- **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. Según, **Soto, E. & Dolan, S. (2004)**, 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. 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). 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*. Puntualiza, **Tarí J. & García M. (2009)**.

- **Concepto de formalización de la estructura empresarial**

Según, la publicación de, **Administración de Empresas (2007)**, la formalización es la técnica organizacional de prescribir como, cuando, con qué elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizar las tareas. Las normas, instructivos y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización son parte de la llamada formalización. Se trata de un determinante clave de la estructura para el individuo, debido a que su comportamiento se verá pautado y directamente afectado por la intensidad o grado de dicha formalización.

La publicación indica que su definición depende en cada caso de: las tareas que se realicen y de su grado de rutina o estandarización posible los conocimientos y habilidades que requiere la ejecución de las tareas la tecnología utilizada, y el comportamiento esperado del personal. El grado en que una organización está formalizada es un indicio de cómo están homogeneizadas las tareas y la toma de decisiones, o si estas tienen un alto grado de definición previo (programadas o no).

Quienes tienen mayor capacidad para decidir tienen tareas con un menor grado de formalización.

Finalmente afirma que existen dos tipos de formalización: máxima y mínima. Las prescripciones de cómo realizar las tareas pueden variar, desde ser inflexibles hasta ser laxas. Estas variaciones están en un rango de comportamientos cubiertos por las normas organizacionales.

3.1 Definiciones

- Taller mecánico: Un taller mecánico es un lugar donde uno o más técnicos mecánicos reparan automóviles, motocicletas y otros vehículos.

https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_mec%C3%A1nico

- Llaves hechizo, llamados así a las herramientas prefabricadas por los mecánicos de acuerdo a sus necesidades.

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

Tipo cuantitativa, porque en el desarrollo de la investigación se apoyará en métodos estadísticos.

2. El 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).

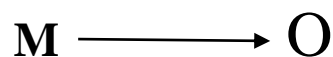
3. Diseño de la investigación

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

No Experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente variables.

Investigación transeccional o transversal: investiga el objeto en un punto determinado de tiempo Velásquez, R. (2010).

Esquema:



Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

4. Población y Muestra

La población, estaba conformada por 16 (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Empresas	N
Persona Natural	15
Persona Jurídica	1
TOTAL	16

Fuente: División de Comercialización de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista

La muestra fue estimada de la siguiente manera:

Muestra: Para el logro del objetivo de la investigación, el tamaño de la muestra se ha estimado mediante la fórmula para población menor de 1,500 con proporciones y errores absolutos.

La fórmula fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

n = ?

N = Población (16)

- $Z^2 = 1.96$ (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:

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 16}{0,0025 \times 16 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{15}{1,000} = \boxed{15}$$

Muestreo

En el estudio se empleó el muestreo probabilístico aleatoria simple, porque todos los elementos tuvieron las mismas características.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

La técnica que se empleó 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 del sector servicios, rubro reparación de 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 del sector servicios, rubro reparación de 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 3 partes:

Parte 1: conformada por 7 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 11 preguntas para recoger información relacionados a la gestión de la calidad en las Mypes en el área de estudio

Parte 3: Integrada por 7 preguntas para recoger información relacionados a la formalización de las Mypes en el área de estudio.

6. Plan de análisis

Técnicas de procesamiento de datos

La información fue procesada en forma computarizada, se utilizó el utilitario Windows Microsoft Excel, el paquete estadístico SPSS21 en español, con el cual se organizó la información en cuadros para luego representarlos en figuras.

Para el análisis invariado se ha empleado 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

En 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.

Añade, el informe Belmont (2003), “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”. Indica, el informe Belmont (2003), que “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”.

- **Beneficio,**

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”. Según, el informe Belmont (2003), “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”.

8. Definiciones y operacionalización de variables

- **Definiciones**

Gestión de calidad de las Mypes: Cita la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. En relación a la gestión, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercio o de un anhelo cualquiera

Características de formalización de Mypes: La formalización de la Mypes, se toman en cuenta, volumen de ventas. 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.

• **Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	ITEM	ESCALA			
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	Hace referencia a la acción de los representantes y a la consecuencia de administrar la empresa o gestionar la formalización y competitividad	Representante	Sexo	Nominal			
				Edad	Razón			
				Profesión	Nominal			
				Grado de instrucción	Razón			
				Años de la empresa en el rubro	Razón			
				Calidad de Capital	Nominal			
				Número de trabajadores	Razón			
			conoce técnicas de gestión	Nominal				
							Exhibe conceptos fundamentales	Nominal
			Gestión de calidad				procesos estandarizados	Nominal
							documentos de gestión	Nominal
							Tipos Documento de gestión	Nominal
							Conoce las normas ISO	Nominal
							servicio pre y posventa	Nominal

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	ITEM	ESCALA
				Capacita al personal	Razón
				Evalúa satisfacción del cliente	Nominal
				Percepción	Nominal: Bueno, Regular, Deficiente
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	su empresa es formal	Nominal
				Beneficios con la formalización	Nominal
				asesoría	Nominal
				Formalizarí a su empresa	Nominal
				costos laborales	Nominal
				afiliado	Nominal
				formalización contribuye	Nominal
				Percepción	Nominal: Bueno, Regular, Deficiente

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1 Resultados de la Investigación

Resultado de las encuestas, características de la formalización de las micro y pequeñas en el sector servicio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Tabla 1 ¿la empresa esta formalizada?

Respuesta	n	%
SI	8	53%
NO	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

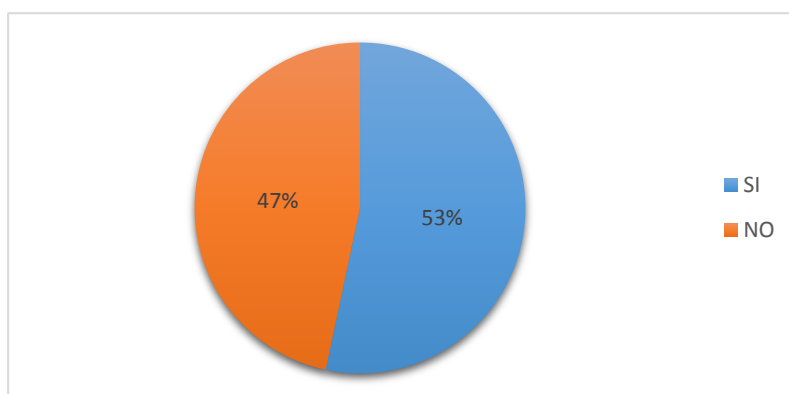


Figura 1. Muestra respuesta según, ¿percibe que su empresa es formal?

Interpretación de la Tabla 1

La tabla 1 presenta respuesta de los encuestados, según percepción de formalidad en las Mypes en el sector, el 53% respondieron que, si son formales, 47% respondieron que no.

Tabla 2 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

Respuesta	n	%
Aumento de ingresos	10	67%
Acceso a créditos financieros	4	27%
Ninguno	1	7%
Total	15	101%

Fuente: Base de datos del Tesista

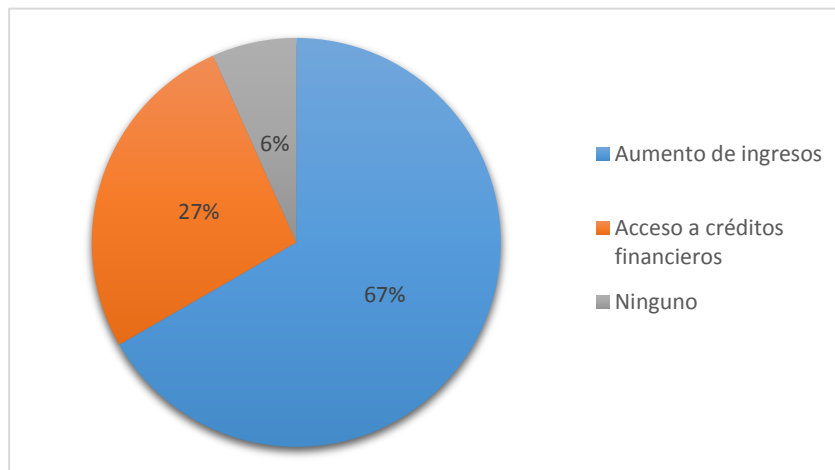


Figura 2. Muestra respuesta, según ¿qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

Interpretación de la tabla 2

La tabla 2 presenta respuesta de los encuestados, según cree que los beneficios que obtendría con la formalización de las Mypes en el sector, el 67% respondieron aumento de ingresos y 27% acceso a créditos financieros, y 7% ninguno.

Tabla 3 ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Respuesta	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

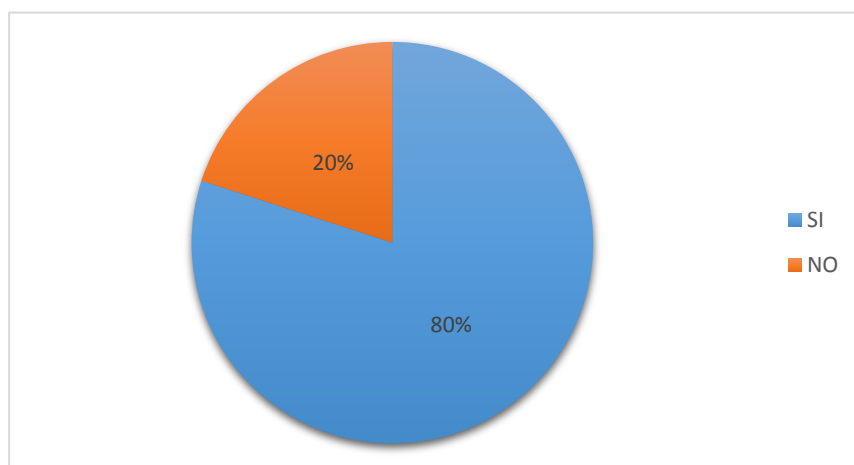


Figura 3. Muestra respuesta según ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Interpretación de la tabla 3

La tabla 3 presenta respuestas de los encuestados, el 80% si ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes en el sector, y el 20% respondieron no.

Tabla 4 ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes,
Formalizaría su empresa?

Respuesta	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
Total	15	100%

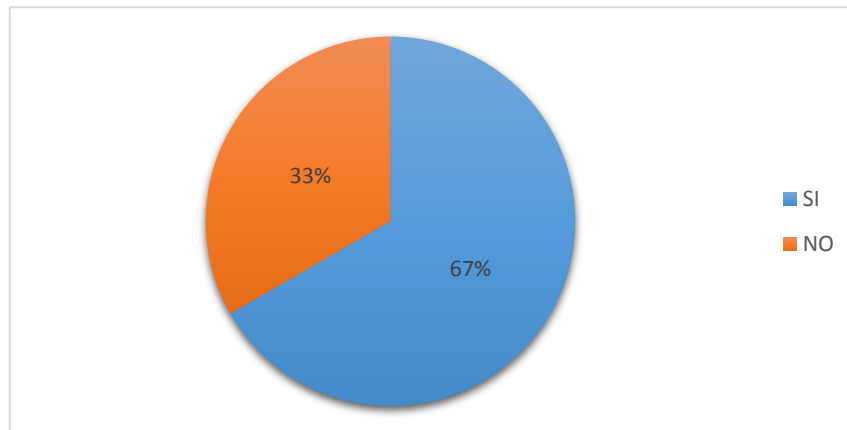


Figura 4. Muestra respuesta según, ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

Interpretación de la tabla 4

La tabla 4 presenta respuestas de los encuestados, según si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, el 67% respondieron que, si formalizaría, y 33% respondieron no.

Tabla 5 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Respuesta	n	%
SI	14	93%
NO	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

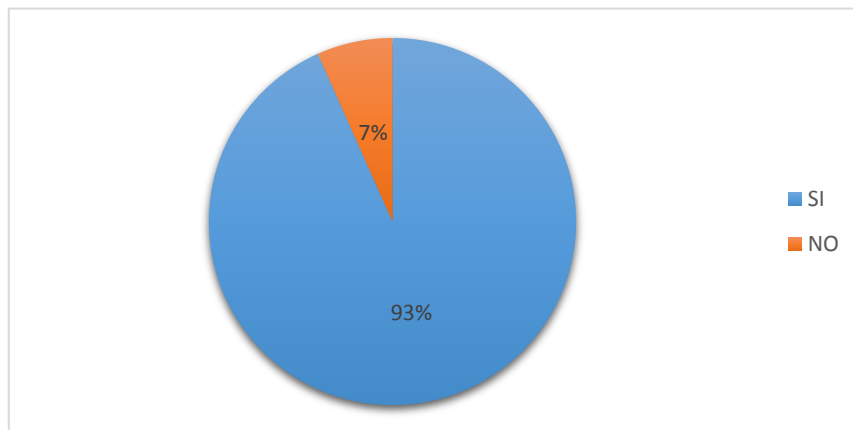


Figura 5. Muestra respuesta, según ¿considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Interpretación de la tabla 5

La tabla 5 presenta respuesta de los encuestados, el 93% si considera que la formalización aumenta los costos laborales en las Mypes en el sector, y el 7% respondieron que no.

Tabla 6 ¿Está afiliada a alguna asociación?

Respuesta	n	%
SI	4	27%
NO	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

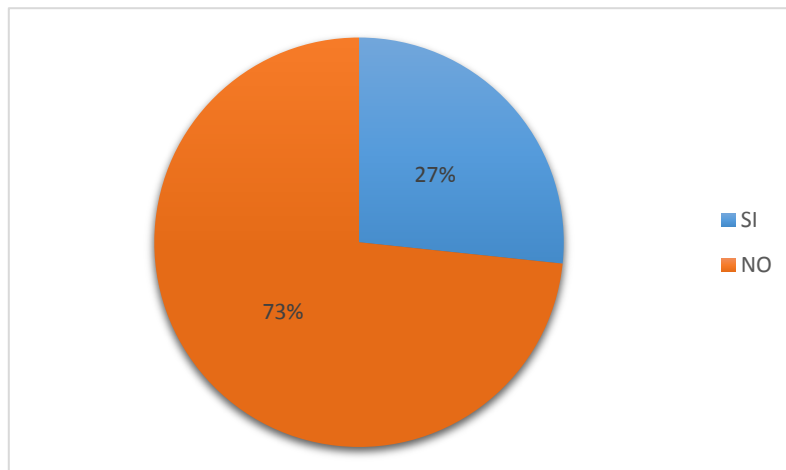


Figura 6. Muestra respuesta según, ¿Está afiliada a alguna asociación?

Interpretación de la tabla 6

La tabla 6 presenta respuestas de los encuestados, según está afiliada a alguna asociación las Mypes en el sector, el 73% respondieron que no está afiliada, el 27% respondieron que sí.

Tabla 7 ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

Respuesta	n	%
SI	14	93%
NO	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

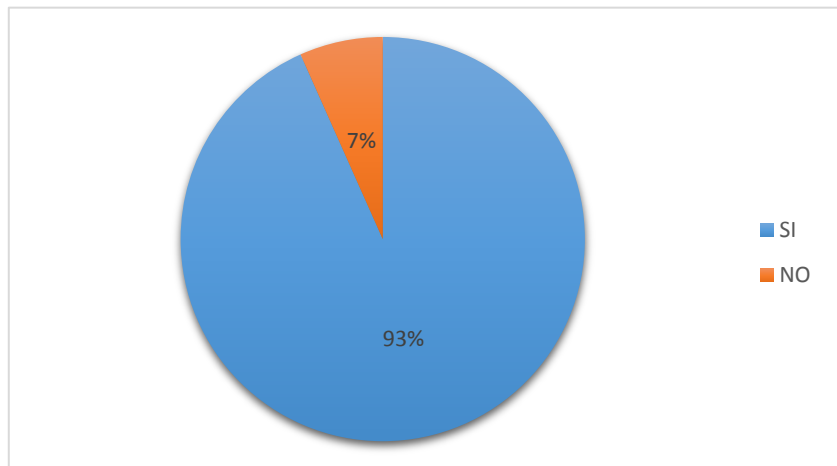


Figura 7. Muestra respuesta según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

Interpretación de la tabla 7

La tabla 7 presenta respuestas de los encuestados, según considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios, el 93% respondieron que si considera y 7% respondieron no.

Tabla 8. Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes.

Nivel	n	%
Buena	6	40%
Regular	3	20%
Deficiente	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Tabla N° 1,2,3,4,5,6,7.

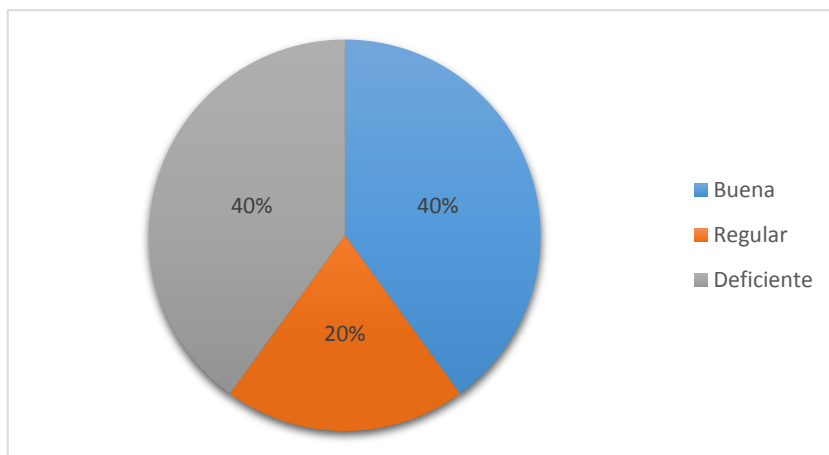


Figura 8. Muestra respuesta según, Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes

Interpretación de la tabla 8

La tabla 8 presenta promedio de respuestas de los encuestados, según el 40% tiene la percepción que la formalización Mypes del sector es buena, el 40% deficiente y 20% regular la formalización.

Resultado de las encuestas: si aplican gestión de calidad las micro y pequeñas en el sector servicio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016

Tabla 9. Edad del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
De 18 a 29 años	1	7%
De 30 a 44 años	9	60%
De 45 a 64 años	3	20%
mas 65 años	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

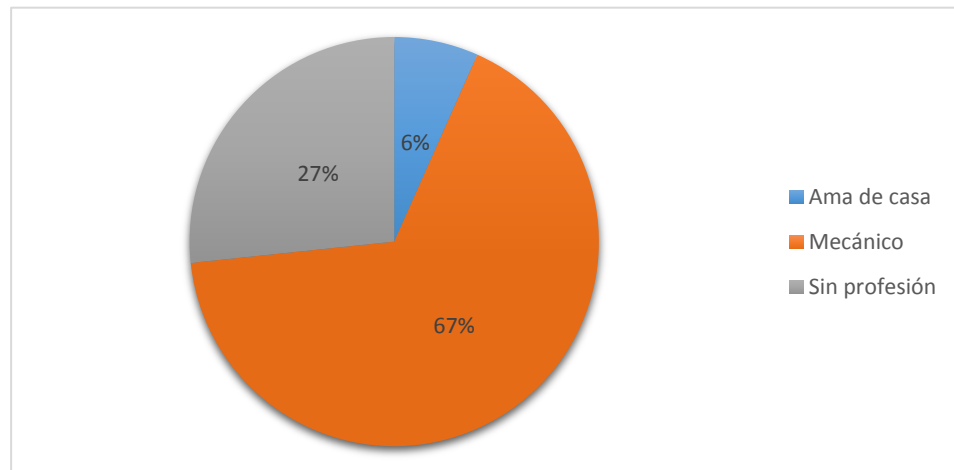


Figura 9. Muestra respuesta según, edad del gerente/representante legal

Interpretación de la tabla Nro. 9

La tabla 9 presenta respuestas de los encuestados, según edad de los gerentes y/o representantes legales, el 60% respondieron que tienen de 30 a 44 años; 20% de 45 a 64 años, 13% más de 65 años y 7% de 18 a 29 años.

Tabla 10 Sexo del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Masculino	14	93%
Femenino	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

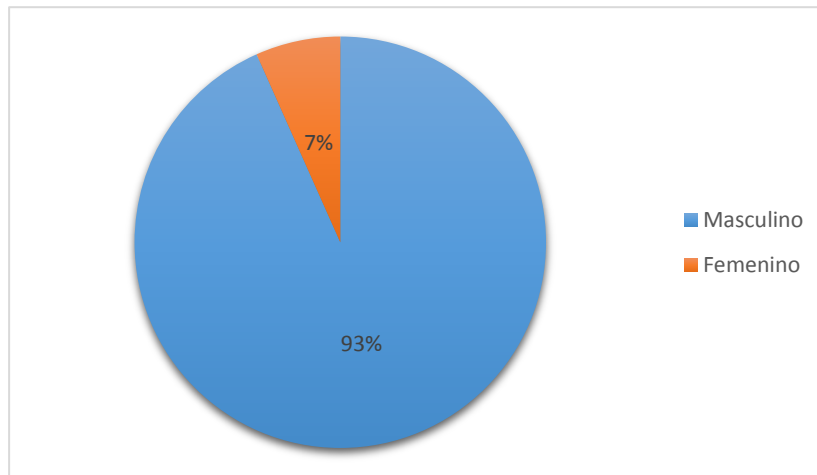


Figura 10. Muestra respuesta según, sexo del gerente/representante legal

Interpretación de la tabla 10

La tabla 10 presenta respuestas de los encuestados, según sexo de los gerentes y/o representantes legales, el 93% son del sexo masculino, y 7% femenino.

Tabla 11 Profesión u oficio del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Ama de casa	1	6%
Mecánico	10	67%
Sin profesión	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

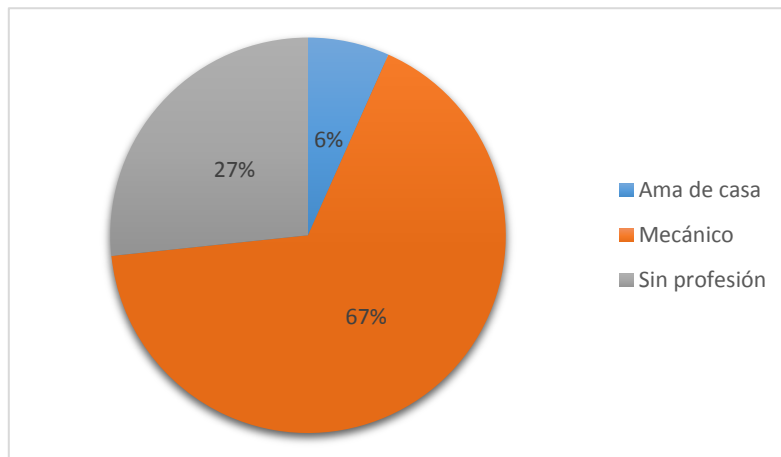


Figura 11. Muestra respuesta según, profesión del gerente/representante legal.

Interpretación de la tabla 11

La tabla 11 presenta respuestas de los encuestados, según profesión de los gerentes y/o representantes legales, el 67% son mecánicos, 27% sin profesión y 6% ama de casa.

Tabla 12 Grado de instrucción del gerente y/o representante legal.

Respuesta	n	%
Estudios Básicos	8	53%
Estudios técnicos	6	40%
Estudios universitarios	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

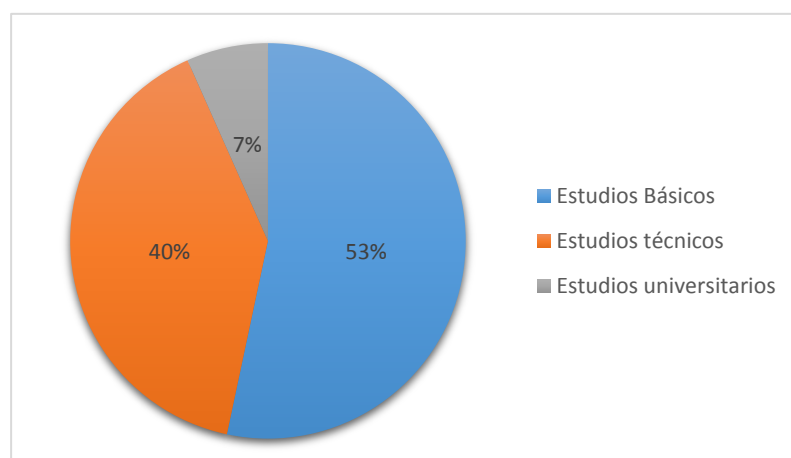


Figura 12. Muestra respuesta según, grado de instrucción del gerente y/o representante legal.

Interpretación de la tabla Nro. 12

La tabla 12 presenta respuestas de los encuestados, según grado de instrucción del gerente y/o representante legal, el 53% respondieron que tienen estudios básicos, 40% estudios técnicos, 7% estudios universitarios.

Tabla 13 Años de la empresa en el sector

Respuesta	n	%
de 1 a 5 años	4	27%
de 6 a 10 años	7	47%
de 11 a 20 años	2	13%
más de 21 años	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

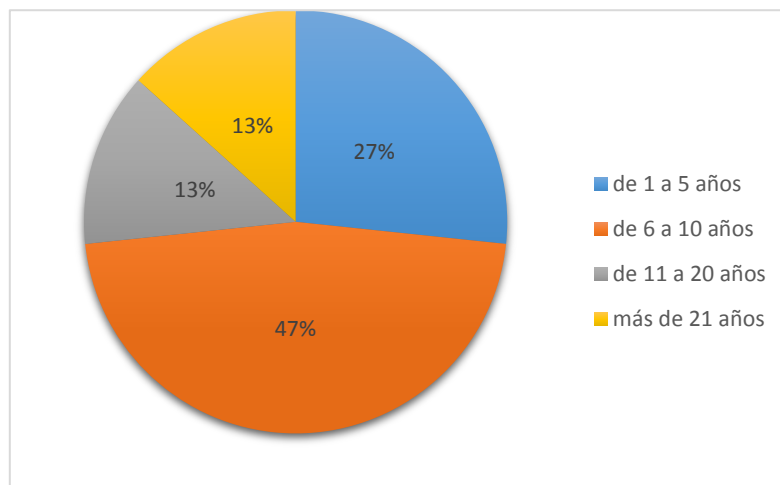


Figura 13. Muestra respuesta según, años de la empresa en el sector

Interpretación de la tabla 13

La tabla 13 presenta respuestas de los encuestados, según los años de la empresa en el sector, el 47% está de 6 a 10 años, el 27% de 1 a 5 años, 13% de 11 a 20 años y 13% más de 21 años.

Tabla 14 ¿el capital es propio?

Respuesta	n	%
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

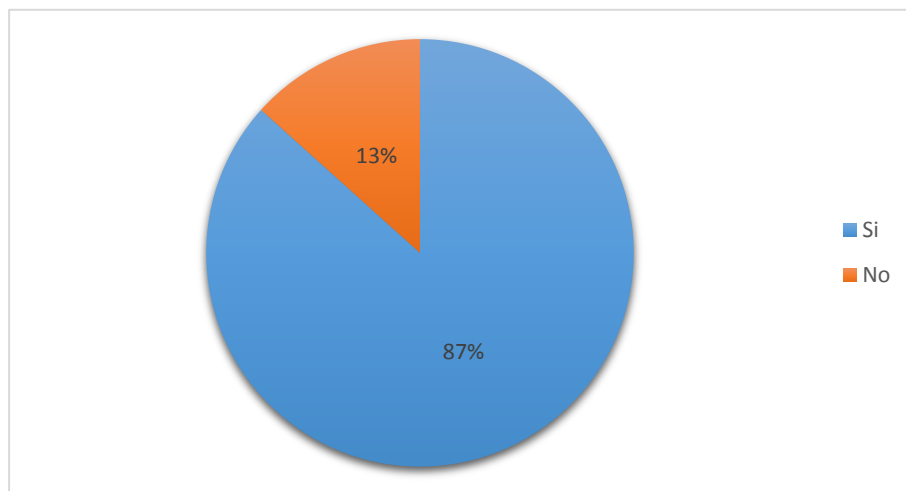


Figura 14. Muestra respuesta según, calidad de capital

Interpretación de la tabla 14

La tabla 14 presenta respuesta de los encuestados del rubro, según el capital es propio, el 87% respondieron que sí, y 13% respondieron no.

Tabla 15 Número de trabajadores

Respuesta	n	%
de 1 a 5 personas	14	93%
de 6 a 10 personas	1	17%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

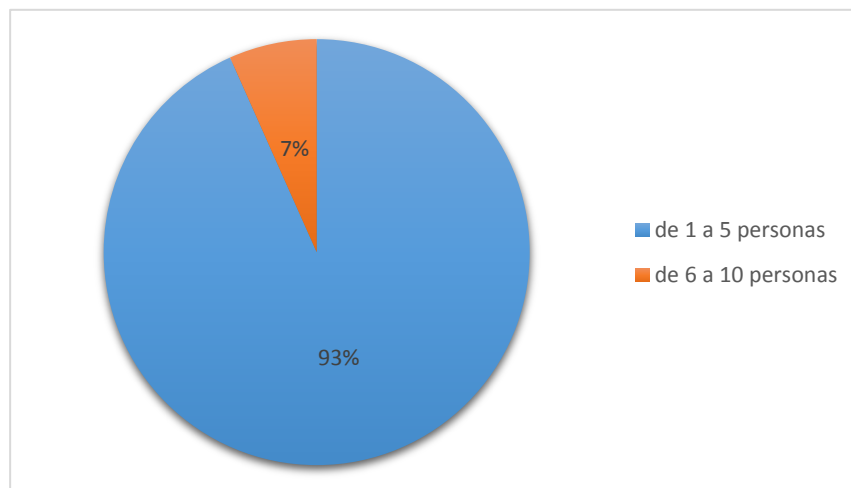


Figura 15. Muestra respuesta según, número de trabajadores.

Interpretación de la tabla 15

La tabla 15 presenta respuesta de los encuestados, según número de personas que trabajan, el 93% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas y 17% de 6 a 10 personas.

Tabla 16 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Respuesta	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

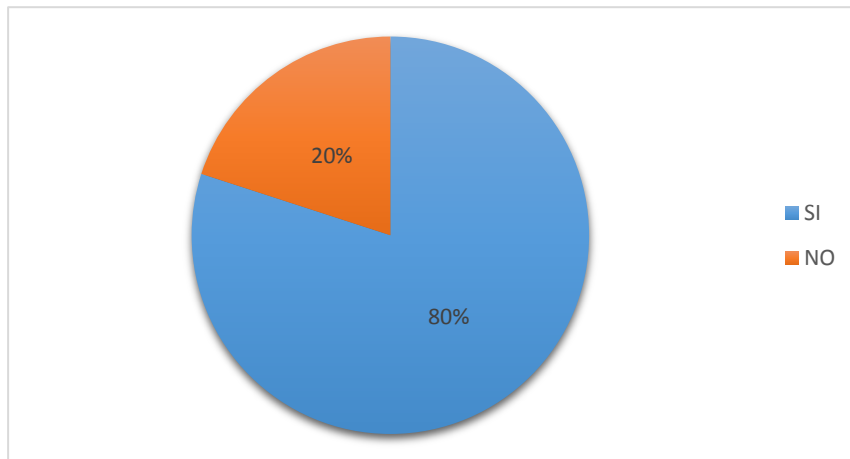


Figura 16. Muestra respuesta según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Interpretación de la tabla 16

La tabla 16 presenta respuesta de los encuestados, según conocimiento de técnicas de gestión empresarial, el 80% respondieron que si conoce técnicas de gestión empresarial y 20% no conocen.

Tabla 17 ¿Qué técnica de gestión empresarial que conoce?

Respuesta	n	%
Planeamiento estratégico	1	7%
Mejoras continuas	10	67%
Ingeniería de procesos	1	7%
Desconoce	3	19%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

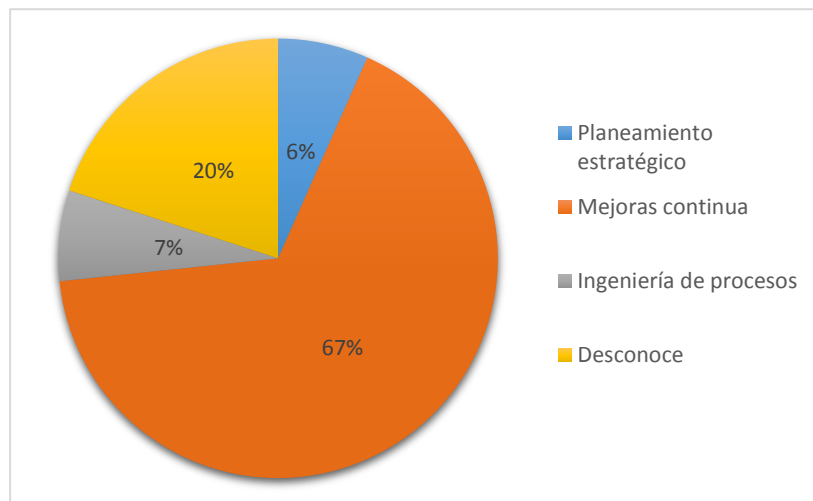


Figura 17. Muestra respuesta según, técnicas de gestión empresarial que conoce.

Interpretación de la tabla 17

La tabla 17 presenta respuesta de los encuestados, según la técnica de gestión empresarial que conoce, el 67% respondieron mejoras continuas, 19% desconoce, el 7% conoce planeamiento estratégico y 7% ingeniería de procesos.

Tabla 18 ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?

Respuesta	n	%
Misión	14	93%
Ninguno	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

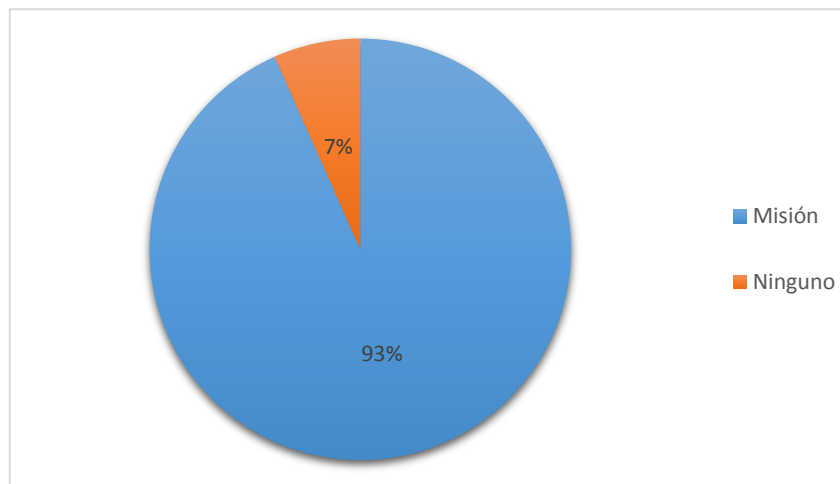


Figura 18. Muestra respuesta según, ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?

Interpretación de la tabla 18

La tabla 18 presenta respuesta de los encuestados según exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa en el sector, el 93% respondieron misión, el 7% ninguno.

Tabla 19 ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?

Respuesta	n	%
SI	8	53%
NO	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

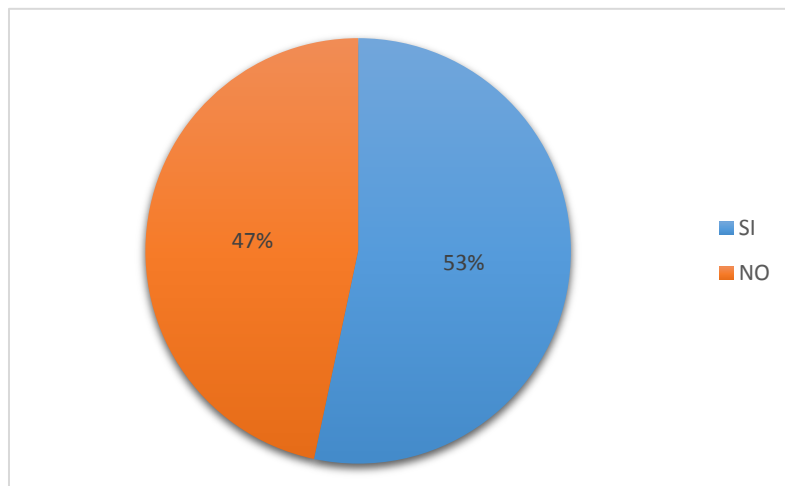


Figura 19. Muestra respuesta según, ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?

Interpretación de la tabla 19

La tabla 19 presenta respuesta de los encuestados, según su servicio es brindado mediante procesos estandarizados en el sector, el 53% respondieron que si brinda servicios mediante procesos estandarizados y 47% respondieron no.

Tabla 20 ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

Respuesta	n	%
SI	3	20%
NO	12	80%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

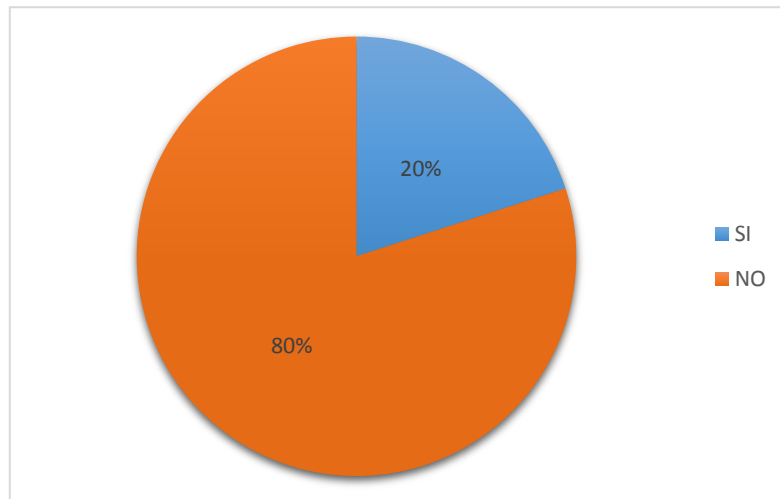


Figura 20. Muestra respuesta según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

Interpretación de la tabla 20

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

Tabla 21 ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Respuesta	n	%
SI	9	60%
NO	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

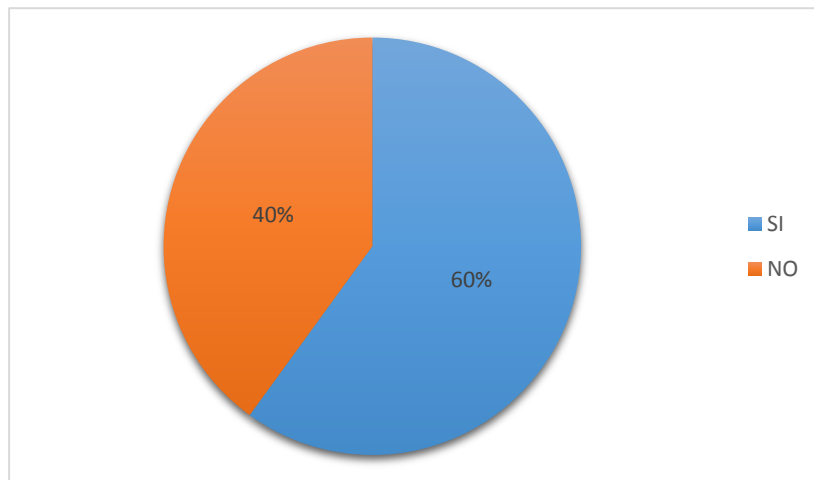


Figura 21. Muestra respuesta según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Interpretación de la Tabla 21

La Tabla 21 presenta respuesta de los encuestados, según capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, el 60% respondieron que sí capacita, y 40% respondieron que no.

Tabla 22 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

Respuesta	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

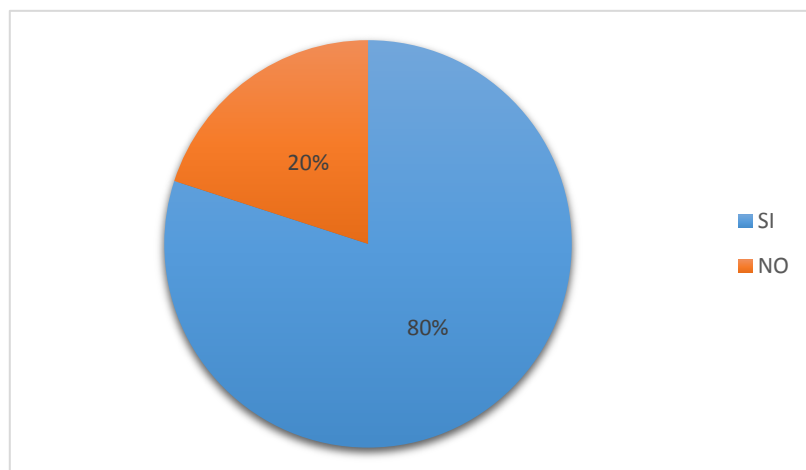


Figura 22. Muestra respuesta según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

Interpretación de la tabla 22

La tabla 22 presenta respuesta de los encuestados, según evalúa usted 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 23 Nivel de percepción si aplican gestión de calidad

Nivel	n	%
Buena	4	27%
Regular	2	13%
Deficiente	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Tablas

9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23

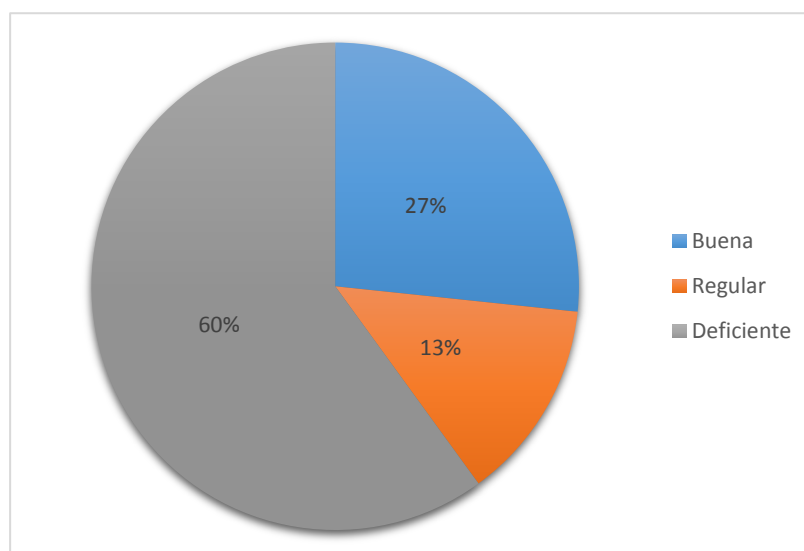


Figura 23. Muestra respuesta según, Nivel de percepción si aplican gestión de calidad

Interpretación de la tabla 23

La tabla 23 presenta en promedio respuesta de encuestados, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, relacionado al objetivo específico, determinar si aplican la gestión de calidad. El 60% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente, 27% perciben que aplican gestión empresarial, y es buena y 13% percibe que si aplican y es regular.

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 del sector servicio, rubro reparación de 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 reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, y determinar, si aplican gestión de calidad.

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

Los datos de la tabla 1, permiten deducir que la mayoría en 53% perciben que sus talleres son formales. “Los propietarios conocen y entienden de formalización; tenemos la percepción de que están acreditado como una micro o pequeña empresa cumple con las características establecidas en la Ley.” Maguiño M. (2016, pág. 19). Soto E.& Dolan S. (2004), indica que la Pymes es un fenómeno diferente con características propias en donde la fuerte competencia y la constante evolución tecnológica exige una cuidadosa y detallada atención del sector.

Los datos de la tabla 2, permiten deducir que la mayoría en 67% cree que el beneficio de la formalización aumenta sus ingresos. la formalización no sólo beneficia a las ventas, según Aspilcueta J. (2014), fomenta la asociatividad, promueve exportaciones.

Los datos de la tabla 3, permiten deducir que la mayoría en 80% ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes. Compatible con el objeto de la Ley N° 30050, Artículo 1.

Los datos de la tabla 4, permiten deducir que más de la mitad en 67% si se formalizarían si el estado les concediera beneficios. Compatible con el objeto de la Ley N° 30050, Artículo 1.

Los datos de la tabla 5, permiten deducir que la mayoría en 93% si considera que la formalización aumenta los costos laborales. Se percibe que los representantes de las Mypes, están mirando el monto de sus planillas y no el bienestar del trabajador. Según, Porta M. (2016), sobre la importancia de las Pymes “Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares”

Los datos de la tabla 6, permiten deducir que más de la mitad en 73% no están afiliada a alguna asociación. Se percibe que la Mypes, del rubro mantiene su autonomía jurídica y decide voluntariamente a no participar en ninguna agrupación. Incompatible con lo que manifiesta la publicación del Blog PQS.pe (2016), que la formalización “Fomenta la asociatividad: Si no produce en cantidades necesarias para atender a clientes más grandes con productos de calidad, puede asociarse y tener prioridad para el acceso a programas del estado”.

Los datos de la tabla 7, permiten deducir que la mayoría en 93% si considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios. Compatible con la publicación del blog PQS.pe (2016),

sobre el provecho de la formalización, “Acceso a clientes más grandes y más exigentes”.

Los datos de la tabla 8, permiten deducir que menos de mitad en 40% perciben que la formalización Mypes del sector es buena.

Con respecto si aplican gestión de calidad las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha determinado que:

Los datos de la tabla 9, permiten deducir que la edad de los gerentes y/o representantes legales en mayoría en 60% tienen de 30 a 44 años. Compatible con los resultados de Centurión R. (2013). “en su mayoría son dirigidas por personas adultas”.

Los datos de la tabla 10, permiten deducir que la mayoría en 93% son del sexo masculino. En las Mypes en mecánica de vehículos menores (motocicletas, motocarros) tradicionalmente existe la prevalencia del sexo masculino, sin embargo, no distingue sexo para ser constituida como persona natural o jurídica (Zona franca económica (2009). “Quienes constituyen la Sociedad convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas. (Ley General de Sociedades Ley N° 26887)”.

Los datos de la tabla 11, permiten deducir que la mayoría en 67% son mecánicos de profesión u oficio. Compatible con lo que manifiesta, Pardo C. (2008), “los talleres existentes son poco profesionales”. Más o menos profesionales se percibe como la poca capacidad intelectual y moral.

Los datos de la tabla 12, permiten deducir que la mayoría en 53% tienen estudios básicos. Compatible con Pardo C. (2008),” Los mecánicos son autodidactas,

no estudiaron una carrera de mecánico de motos, sino que la experiencia que les ha dado estar inmerso en ese mundo es su principal escuela”.

Los datos de la tabla 13, permiten deducir que la mayoría en 47% de talleres están en rubro de 6 a 10 años. Compatible con los hallazgos de, Centurión R. (2013), las Mypes del sector “están en el mercado por más de 4 años”.

Los datos de la tabla 14, permiten deducir que la mayoría en 87% de talleres trabajan con capital propio. Las características de estas Mypes, justifican el uso de capital propio. Compatible con lo que manifiesta, Molina, C. (2009) “Además, no es necesario un espacio grande para guardarla ni para repararla, y las herramientas que se requieren no son muy sofisticadas siendo relativamente baratas”.

Los datos de la tabla 15, permiten deducir que la mayoría en 93% de los talleres trabajan de 1 a 5 personas. Compatible con los resultados de Pardo C. (2008), “En su mayoría, estos talleres son de pequeño tamaño, con pocos trabajadores”.

Los datos de la tabla 16, permiten deducir que en la mayoría en 80% de los talleres conocen técnicas de gestión empresarial, y de la tabla 17, permiten deducir que en más de la mitad en 67% de los talleres conocen mejoras continuas. Incompatible con Molina, C. (2009), “Para el estudio teórico de los sistemas de una motocicleta no se necesita tener grandes conocimientos científicos, únicamente algunas bases elementales”.

Los datos de la tabla 18, permiten deducir que en la mayoría en 93% en los talleres exhiben misión. La misión, visión, valores, es un imperativo que debe hacer la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes, se justifica en la medida que busca crecer y prosperar el negocio. “El valor empresarial de la idea concebida se establece en función del tiempo que podemos aprovecharla”. Flores, E. (2004).

Lax, Sebenius, Gauthier y Tahibault (1995). “la presencia simultánea de la colaboración y el enfrentamiento en el escenario de la negociación, representa un dilema del negociador; Crear valor o reivindicarlo”. Jaques L. & otros (2011).

Los datos de la tabla 19, permiten deducir que en más de la mitad en 53% brindan servicios mediante procesos estandarizado. Incompatible con lo que puntualiza, Molina, C. (2009) “En cuanto al equipamiento, no existe el uso de tecnologías muy sofisticadas”.

Los datos de la tabla 20, permiten deducir que en la mayoría en 80% no utilizan documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación de servicios. Compatible con los hallazgos de Pardo C. (2008), “Al contar con poco personal, los integrantes del taller cumplen diversas funciones”.

Los datos de la tabla 21, permiten deducir que en la mayoría en 60% si capacita al personal; se percibe el valor al recurso humano. Compatible con lo escrito por, Luanne Kirchner /Traducido por Esteban Arenas (2016). “Los sistemas TQM confían en las personas que trabajan en una organización para mejorar la calidad y los procesos”.

Los datos de la tabla 22, permiten deducir que en la mayoría en 80% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios. Compatible con el aporte de Tarí J. & García M. (2009), sobre las 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”.

Los datos de la tabla 23, permiten deducir que en promedio el 60% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente. Es insuficiente la gestión de calidad en

estas Mypes, se percibe desarrollo deficiente. Incompatible el Management (1995, página 299), referida al desarrollo de una organización. “La promesa más grande del desarrollo de una organización reside en su capacidad para fundir los intereses de las personas y de la organización y hacer que ambos sean productivos”.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1 Conclusiones

Con respecto a las características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se puede afirmar, más de la mitad en 53% perciben que sus talleres son formales, que más de mitad en 67% cree que el beneficio de la formalización aumenta sus ingresos, la mayoría en 80% ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes, más de la mitad en 67% si se formalizarían si el estado les concediera beneficios. que la mayoría en 93% si considera que la formalización aumenta los costos laborales, que más de la mitad en 73% no están afiliada a alguna asociación, la mayoría en 93% si considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios, menos de mitad en 40% perciben que la formalización Mypes del sector es buena;

Con respecto a que, si aplican gestión de calidad las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se ha llegado a las siguientes conclusiones: permiten deducir que la edad de los gerentes y/o representantes legales en mayoría en 60% tienen de 30 a 44 años, la mayoría en 93% son del sexo masculino, la mayoría en 67% son mecánicos de profesión u oficio, más de la mitad en 53% tienen estudios básicos, menos de mitad en 47% de talleres están en rubro de 6 a 10 años, la mayoría en 87% de talleres

trabajan con capital propio, que la mayoría en 93% de los talleres trabajan de 1 a 5 personas, la mayoría en 80% de los talleres conocen técnicas de gestión empresarial, y más de la mitad en 67% de los talleres conocen mejoras continuas, la mayoría en 93% en los talleres exhiben misión, más de la mitad en 53% brindan servicios mediante procesos estandarizado, la mayoría en 80% no utilizan documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación de servicios, la mayoría en 60% si capacita al personal, la mayoría en 80% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios, en promedio el 53% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente.

2 Recomendaciones

Con respecto a las características de formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se recomienda:

A las Mypes, del rubro, existe la predisposición para la formalización, por tanto, es recomendable mejorar la organización empresarial, bajo los alcances de la Ley N° 30056, toda vez que el estado mediante modificatorias, viene incentivando la formalización, tal como sugiere, Aspilcueta J. (2014), “logrando con ello que ya no se encuentren al margen de la ley y mayor ingreso para la administración tributaria”.

La formalización de las Mypes, más allá de generar ventas, se recomienda la capacitación y asistencia técnica que brinda el estado Mediante la Ley 30056, artículo N° 1, objeto de la ley. El aumento de las ventas es una oportunidad que se aprovecha, sin embargo, se debe propender al desarrollo y crecimiento empresarial.

“si solo se puede aprovechar momentáneamente una demanda la idea que se concibe es un negocio” Flores E. (2004).

Por otro lado, es sabido que la formalización aumenta los costos, en este caso en los servicios. Se recomienda que los factores de producción disponibles sean utilizados en forma eficiente, dando una mejor organización en las Mypes. Según, Chiavenato, I. (2006, Página 149), “Esto implica que los administradores conozcan los aspectos técnicos y específicos de su trabajo, relacionados con la dirección de las personas dentro de la organización”, y por ende competitivos con sus pares. Según, Zona franca económica (2009), “La empresa debe competir con otras que producen bienes similares”.

Se recomienda que las Mypes del rubro, participen al gremio de su interés, la asociatividad, le proporcionara, ventajas económicas, sociales e incluso políticas. 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”.

Las recomendaciones propuestas permitirán que el nivel de percepción de formalidad en la Mypes del sector aumente.

Con respecto a que, si aplican gestión de calidad las Mypes en el sector comercio, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se recomienda:

Si bien la mayoría de representantes de las Mypes del rubro, son mayor de edad, no debe ser impedimento para sus empresas realicen una buena gestión de calidad. En este escenario se recomienda recibir capacitación en técnicas de gestión empresarial. Según Edwards Deming, referida por González C. (2007), sobre gestión

de calidad “Es un proceso basado en documentos normativos e incorpora recursos técnicos y gerenciales, como instrumentos procedimentales para guiar las acciones de la fuerza de laboral, de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción de las personas”. Capacitación en mejoras continuas de la gestión de la calidad hacia una gestión excelente. Que permita un aprendizaje continuo para mejorar las capacidades del personal, para prepararse a nuevos retos, y ya no al jefe, por el contrario, ver a un líder que gerencia el negocio; que comparte visión, misión, valores con el personal y los clientes.

Establecer proceso estandarizados, con la finalidad de fortalecer el valor agregado de calidad y garantía que la empresa pueda ofrecer a sus clientes. El cliente de buena fue entrega su vehículo para ser reparado y lo entreguen en perfecto funcionamiento, pues configura una negociación, según Lax, Sebenius, Gauthier y Tahibault (1995), “porque al final de cada negociación cada una de las partes se encuentra en una mejor situación que antes”.

Se recomienda que los responsables de las Mypes del rubro tengan conocimiento de la aplicación de la norma ISO 9001, pues les permitirá mejorar desde la atención al cliente, hasta la entrega del vehículo en forma satisfactoria.

Las recomendaciones pertinentes es un compromiso para los representantes de las Mypes del rubro, que implica las políticas de calidad relevante para desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administración de empresas (2007) publicación “formalización de la estructura empresarial” (Citado 16 de diciembre del 2016). Disponible en: <http://admindeempresas.blogspot.pe/2007/11/formalizacion-de-la-estructura-de-la.html>.

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

Aspilcueta Rivera Jaqueline. (2014). Mypes en el Perú. (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

Bioetica y derecho.ub. (2003). Informe Belmont “Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación”. Disponible en www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf.

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 el 16 de noviembre del 2016). Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829/>

Chiavenato, Idalberto.” Introducción a la Teoría General de la Administración” 2006. Editorial Mc Graw-Hill. México. Tercera edición. Páginas 494.

Diario el Mundo (2013). “En busca de la formalización laboral” (citado 16 de diciembre del 2016). disponibles en: http://www.elmundo.com/portal/noticias/economia/en_busca_de_la_formalizacion_laboral.php#.WFTEFoWcHIU

Enciclopedia del Management (1995), Desarrollo de la organización. Editorial McGraw-Hill. Editorial Océano. Barcelona España (Páginas1, 307)

Flores, Ballesteros E. (2004). Administración de Pequeña y Mediana empresas. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Páginas 397.

Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015). “El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado”. pág. Economía. (Citado el 22 de noviembre del 2016) disponible. <http://gestion.pe/economia/flagelo-informalidad-peru-que-emerge-espaldas-estado-2135974/>

González Arévalo Cesar (2007), en Gestión polis - calidad según Edwards Deming. (citado el 16 de diciembre 2016). disponible en: <http://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwa>

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). “*Metodología de la investigación científica*”. Editorial McGraw-Hill interamericana editores; México

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

Kirchner Luanne (2016), “las teorías de la Gestión de Calidad Total”. Traducido por Esteban Arenas, Artículo en el diario La voz de Houston. (Citado el 12 de diciembre del 2016). Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>.

Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, promulgada el 3 de julio de 2003. (Citado el 22 de noviembre del 2016).

Disponible en:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Ley General de Sociedades Ley N° 26887, del 21-11-1097. (Citado el 12 de diciembre del 2016). disponible en:

http://www.lexadin.nl/wlg/legis/nofr/oeur/arch/per/ley_general_sociedades.pdf

Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Citado el 20 de noviembre del 2016). Disponible en PDF.

Maguiño 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.PDF. Páginas 122.

Molina, C. (2009). Mantenimiento de Motos San Lorenzo, Nariño - Colombia. (Citado 23 de noviembre del 2016) Disponible en;

<http://motosreparadassanlorenzoelcarmen.blogspot.pe/2009/03/introduccion-historia-motos.html>. Pasto, Nariño, Colombia.

Pardo Morales, C. (2008). Plan de negocios para una cadena de talleres mecánicos dedicados a las motocicletas y scooters. Santiago de Chile. (citado el 22

de noviembre del 2016). Disponible en:

http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/pardo_c/sources/pardo_c.pdf

Porta Martin (2016) Pymes, Universidad Fasta Mar de Plata Argentina. (Citado 12 de 01 de 2017). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/pyme/pyme.shtml>

Pqs.pe Blog. (2016). “Pasos para formalizar mi empresa y mi marca”. PQS Iniciativa de Fundación Romero. Lima. (Citado 28 de octubre del 2016). Disponible en: <http://www.pqs.pe/actualidad/noticias/pasos-para-formalizar-mi-empresa-y-mi-marca/>

Rodríguez Vera, F. “Tipos y niveles de investigación científica” (Citado el 27 de octubre del 2016). Disponible <https://es.escribd.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. PDF.21.

Toro Edgar, (2013) “Mypes plantean tres prioridades para formular políticas públicas”. Diario la Razón – Suplemento financiero (28/04/2013) Mypes. (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: http://www.la-razon.com/index.php?_url=/suplementos/financiero/Mypes-prioridades-formular-politicas-publicas_0_1822017938.html

Velásquez Fernández Ángel R. Rey, Córdoba, Nerida. Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos Lima Perú 2010 – Paginas 311

Zona franca económica (2009), la organización empresarial. (Citado 16 de diciembre del 2016). Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/organizacion-empresarial-0>

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

1 Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
4	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
6	3	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
8	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
9	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	3	1	2	3	3	2	1	1	4	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
11	4	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
12	2	1	3	3	4	1	1	2	4	1	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2
13	4	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
14	2	1	3	4	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
15	3	1	2	3	4	1	1	2	3	5	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1

2 Análisis de correlación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
P1	1	,134	,031	,162	,366	,049	,134	,042	,133	,200	,134	,375	,238	,042	,367	,186	,042	,530*	,134	,113	,134
P2	,134	1	,592*	,231	,317	,105	,071	,134	,122	,071	,250	,134	,327	,134	,250	,177	,134	,189	,071	,443	,071
P3	,031	,592*	1	,478	,077	,145	,099	,431	,392	,099	,395	,123	,201	,185	,148	,244	,431	,261	,099	,056	,395
P4	,162	,231	,478	1	,105	,021	,202	,647**	,711**	,202	,922**	,431	,044	,108	,058	,437	,647**	,305	,231	,276	,202
P5	,366	,317	,077	,105	1	,150	,037	,453	,333	,521*	,289	,070	,171	,453	,149	,438	,453	,493	,037	,399	,521*
P6	,049	,105	,145	,021	,150	1	,105	,196	,268	,105	,026	,196	,320	,294	,026	,227	,196	,277	,681**	,237	,105
P7	,134	,071	,099	,202	,037	,105	1	,134	,122	,071	,286	,134	,218	,134	,286	,177	,134	,189	,071	,161	,071
P8	,042	,133	,431	,647**	,453	,196	,134	1	,720**	,535*	,535*	,250	,272	,167	,134	,745**	1,000**	,707**	,134	,302	,535*
P9	,133	,250	,395	,711**	,333	,268	,122	,720**	1	,182	,638*	,227	,093	,341	,030	,583*	,720**	,322	,122	,274	,486
P10	,200	,071	,099	,202	,521*	,105	,071	,535*	,182	1	,286	,134	,327	,535*	,250	,177	,535*	,378	,071	,161	,071
P11	,134	,250	,395	,922**	,289	,026	,286	,535*	,638*	,286	1	,468	,055	,200	,196	,453	,535*	,189	,250	,262	,286
P12	,375	,134	,123	,431	,077	,196	,134	,250	,227	,134	,468	1	,068	,250	,134	,290	,250	,000	,134	,452	,134
P13	,238	,327	,201	,044	,171	,320	,218	,272	,093	,327	,055	,068	1	,272	,218	,372	,272	0,000	,218	,431	,327
P14	,042	,134	,185	,108	,453	,294	,134	,167	,341	,535*	,200	,250	,272	1	,134	,083	,167	0,000	,134	,302	,134
P15	,367	,250	,148	,058	,149	,026	,286	,134	,030	,250	,196	,134	,218	,134	1	,122	,134	,189	,250	,262	,286
P16	,186	,177	,244	,437	,438	,227	,177	,745**	,583*	,177	,453	,290	,372	,083	,122	1	,745**	,468	,155	,162	,841**
P17	,042	,134	,431	,647**	,453	,196	,134	1,000**	,720**	,535*	,535*	,250	,272	,167	,134	,745**	1	,707**	,134	,302	,535*
P18	,530*	,189	,261	,305	,493	,277	,189	,707**	,322	,378	,189	,000	,000	,189	,468	,707**	1	,189	,426	,378	
P19	,134	,071	,099	,231	,037	,681**	,071	,134	,122	,071	,250	,134	,218	,134	,250	,155	,134	,189	1	,161	,071
P20	,113	,443	,056	,276	,399	,237	,161	,302	,274	,161	,262	,452	,431	,302	,262	,162	,302	,426	,161	1	,161
P21	,134	,071	,395	,202	,521*	,105	,071	,535*	,486	,071	,286	,134	,327	,134	,286	,841**	,535*	,378	,071	,161	1

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

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

3 Análisis De Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	21

4 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 formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores 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 GENERALES:

- 1 Sexo: Masculino.....b) Femenino.....
- 2 Edad del representante legal de la empresa:
De 18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()
2. ¿Cuál es su profesión u oficio? Especifique
3. Grado de instrucción: a) Sin Instrucción..... b) Primaria:
c) Secundaria: d) Superior no universitaria:.....

- e) Superior universitaria:
5. Años de la empresa en el rubro: de 1 a 5 años () de 6 a 10 años () de 11 a 20 años () más de 21 años ()
6. ¿el capital es propio?: Sí () No ()
7. Número de trabajadores: de 1 a 5 personas () de 6 a 10 personas () de 11 a 20 personas () más de 21

B.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 5 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial? Si () No ()
- 6 ¿Qué técnica de gestión empresarial que conoce?
Planeamiento estratégico () Mejoras continuas ()
Investigación de mercado () otros: Especifique.....
- 7 ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa? Misión () Visión () Valores () Otros: Especifique
- 8 ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizados? Sí () No()
- 9 ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la prestación de servicio en el taller de mecanica? Sí () No()
16. ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? Si () No ()
17. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? Sí () No ()

C.- DE LA FORMALIZACIÓN

18. ¿la empresa es formal? Sí () No ()
19. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?
a) Aumento de las ventas ()
b) Acceso al crédito financiero ()

c) Participa en licitaciones públicas ()

20. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial? Sí () No ()
21. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? Sí () No ()
22. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? Sí () No ()
23. ¿Está afiliado a alguna asociación? Sí () No ()
24. ¿Considera que la formalización contribuye de la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? Sí No A veces.

San Juan Bautista, noviembre del 2016

5. Matriz:

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO REPARACIÓN DE VEHÍCULOS MENORES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES SECUNDARIAS	DIMENSION	ITEM	METODOLOGIA
General	General	a) Gestión de la calidad	Representantes	Sexo	Tipo de investigación: Cuantitativa
¿qué beneficios traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016?	Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.		Edad	
				Profesión	
				Grado de instrucción	Nivel de investigación. Descriptiva
				Años de la empresa en el rubro	
				¿el capital es propio?	Diseño: no experimental, transversal
				Número de trabajadores	
				¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	
				¿Qué técnica de gestión empresarial que conoce?	
				¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa	
¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la prestación de servicio en el taller de mecanica					

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES SECUNDARIAS	DIMENSION	ITEM	METODOLOGIA		
	a) Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	La formalización de una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.		¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la prestación de servicio en el taller de mecánica			
				¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?			
				¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	Población: 16		
					Formalización	¿percibe que su empresa es formal?	
				¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?		Muestrea: 15	
				¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?			
		¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?	Técnica: encuesta				
	b) Determinar si las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el			¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	Instrumento: cuestionario		
				¿Está afiliado a alguna asociación?	Análisis descriptivo:		

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES SECUNDARIAS	DIMENSION	ITEM	METODOLOGIA
	distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican la gestión de calidad.			¿Considera que la formalización contribuye de la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?	Promedio y %