



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MYPES EN EL SECTOR COMERCIO - TRANSPORTES  
TERRESTRE RUTA PUCALLPA AGUAYTIA DEL  
DISTRITO DE CALLERÍA PERIODO 2015.**

**TÉSIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTORA:**

**BR. KEISY STEFANY AREVALO PARDO**

**ASESOR:**

**LIC CRYSBER VALDIVIEZO SARAVIA.**

**PUCALLPA - PERÚ**

**2015**

# **Jurado Evaluador de Tesis**

---

Mag. Sergio Oswaldo Ortiz García

Secretario

---

Lic. Marleny F. Sáenz Villaverde

Miembro

---

Dr. Geider Grandes García

Presidente

---

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

## **Agradecimiento**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti DIOS por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional. A mi profesor y tutor de tesis, Mg. Crysber Valdiviezo Saravia, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda seguir mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. Primeramente a DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis PADRES, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

## Resumen

La presente investigación de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPES servicio rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Callería periodo 2016, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio.

Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 12 empresarios con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la formalización de las MYPES de servicio rubro transportes terrestres, se pudo conocer que el 75% de los empresarios conocen de la facilidades que existen para formalizarse, y 67% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 67% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo por parte de los empresarios es muy loable para el éxito empresarial.

Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes terrestres muy poco les interesa las capacitaciones y por consiguiente dar un buen servicio al cliente.

Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPES encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de Calidad, Formalización y MYPES

## **Abstract**

This descriptive research because they knew how it influences the execution and quality management of MSEs service category companies land transport in the Pucallpa City period 2015, he worked with the design of an experimental investigation level qualitative because it allowed the views of the study subjects.

Through an interview and a questionnaire to 12 entrepreneurs in order to know which factors influence the quality management and the formalization of MSEs Service Sector Road transport is, it was known that 75% of employers know of the facilities that exist to be formalized, and 67% believe that the formalization improves productivity and quality of service to be properly formalized. It was also found that 67% of employers use performance measures of quality processes, it was found that the level of leadership on the part of employers is very commendable for business success.

Should be noted that according to the results category land transport entrepreneurs very little interest the training and therefore give good customer service.

Finally, conclusions are most MSEs surveyed do not have a proper management of quality management and a third of them are unaware of formalization.

**KEYWORDS:** Quality Management, Registration and MYPES

# Índice de Contenido

	<b>Página</b>
Agradecimiento	<b>ii</b>
Dedicatoria	<b>iii</b>
Resumen	<b>iv</b>
Abstract	<b>v</b>
Índice de contenido	<b>vi</b>
Índice de tablas	<b>viii</b>
Índice de gráficos	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>3</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	3
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
2.2.1. Gestión de Calidad	17
2.2.2. Formalización	34
2.2.3. Las MYPES	36
2.3. Marco conceptual	47
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>55</b>
3.1. Diseño de la investigación	55
3.2. Población y muestra	55
3.2.1. Área geográfica del estudio	55
3.2.2. Población	56
3.2.3. Muestra	56
3.2.4. Criterios de inclusión	57
3.2.5. Criterio de exclusión	57

3.2.6. Definición y Operacionalización de las variables	57
3.3. Técnicas e instrumentos	59
3.4. Plan de análisis de datos	60
3.5. Matriz de consistencia	60
<b>V. RESULTADOS</b>	62
4.1. Resultados	62
4.1.1. Respecto al perfil del empresario	62
4.1.2. Respecto a la gestión de calidad	65
4.1.3. Respecto a la formalización de las MYPES	73
4.2. Análisis de resultados	79
4.2.1. Respecto al perfil del empresario	79
4.2.2. Respecto a la gestión de calidad	79
4.2.3. Respecto a la formalización de las MYPES	80
<b>V.CONCLUSIONES</b>	82
<b>Referencias bibliográficas</b>	85
<b>Anexos</b>	108

## Índice de Tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de las variables.	58
Tabla 2. Matriz de consistencia de caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES.	61
Tabla 3. Edad del representante legal de la empresa.	63
Tabla 4. Género del representante legal de la empresa.	64
Tabla 5. Grado de instrucción del representante legal.	65
Tabla 6. ¿Prestación de servicios comercializados mediante procesos estandarizados?	66
Tabla 7. ¿Documentos de gestión que usa para mejorar la calidad de comercialización de servicios?	67
Tabla 8. ¿Conocimiento de las normas de certificación de la calidad ISO?	68
Tabla 9. ¿Implementación de los servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales?	69
Tabla 10. ¿Capacitación anual al personal para mejorar la atención al cliente?	70
Tabla 11. ¿Actualización de modelos de servicio según lo gustos y preferencias del cliente?	71
Tabla 12. ¿Nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del servicio?	72
Tabla 13. ¿Uso de las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio?	73
Tabla 14. ¿Formalización de la empresa?	74
Tabla 15. ¿Beneficios que obtiene con la formalización?	75
Tabla 16. ¿Haber recibido asesorías de entidades públicas y privadas en la formalización empresarial?	76
Tabla 17. ¿Aumento de los costos por parte de la formalización?	77
Tabla 18. ¿Formalizaría su empresa si el estado concedería beneficios?	78
Tabla 19. ¿La formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio?	79

## Índice de Gráficos

	<b>Página</b>
Gráfico 1. Edad del representante legal de la empresa.	63
Gráfico 2. Género del representante legal de la empresa.	64
Gráfico 3. Grado de instrucción del representante legal.	65
Gráfico 4. ¿Prestación de servicios comercializados mediante procesos estandarizados?	66
Gráfico 5. ¿Documentos de gestión que usa para mejorar la calidad de comercialización de servicios?	67
Gráfico 6. ¿Conocimiento de las normas de certificación de la calidad ISO?	68
Gráfico 7. ¿Implementación de los servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales?	69
Gráfico 8. ¿Capacitación anual al personal para mejorar la atención al cliente?	70
Gráfico 9. ¿Actualización de modelos del servicio según lo gustos y preferencias del cliente?	71
Gráfico 10. ¿Nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del servicio?	72
Gráfico 11. ¿Uso de las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio?	73
Gráfico 12. ¿Formalización de la empresa?	74
Gráfico 13. ¿Beneficios que obtiene con la formalización?	75
Gráfico 14. ¿Haber recibido asesorías de entidades públicas y privadas en la formalización empresarial?	76
Gráfico 15. ¿Aumento de los costos por parte de la formalización?	77
Gráfico 16. ¿Formalizaría su empresa si el estado concedería beneficios?	78
Gráfico 17. ¿La formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio?	79

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los modelos de gestión de la calidad son una guía resultado de los premios de calidad que se han desarrollado desde el siglo pasado, comenzando con el premio Deming de Japón en el año de 1951, para el año de 1987 surge el premio Malcom Baldrige en Estados Unidos de América, el Modelo de la fundación europea para la administración de la calidad se fundó en el año de 1988, el año de 1989 nace el Premio Nacional de Calidad de México. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de auto evaluación para las organizaciones. Las instituciones que los promueven utilizan como elementos de difusión de los mismos, cada año se lleva a cabo la entrega anual de los premios a la excelencia de la gestión. A lo largo del tiempo muchos países han creado sus propios premios, con la misma filosofía de los iniciadores, se considera como el máximo reconocimiento para las empresas u organizaciones que resultan ganadores por realizar las mejores prácticas de calidad total y difundirlas para que las organizaciones los vean como un ejemplo a seguir.

Un tema importante de tocar es la problemática y el caos del transporte entre Pucallpa y Aguaytia. Una de las causas muy conocidas pero no solucionadas son los terminales en nuestra ciudad. Las características de la situación problemática llevan a enunciar el problema general: ¿Cuáles son las principales incidencias de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES sector comercio rubro empresas de transporte terrestres entre la ciudad de Pucallpa y Aguaytia, período 2015?

El crecimiento demográfico acelerado en los centros urbanos ha incrementado la demanda de transporte masivo, cuya oferta no crece en la misma proporción. La infraestructura vial rígida, a falta de coordinación interinstitucional y el deficiente dinamismo de la planificación, hace que no se tome medidas correctivas, más que preventivas en materia de transporte. El tráfico y la movilidad, en términos de transporte, son la causa principal de

los impactos negativos al ambiente urbano como la contaminación del medio ambiente, el ruido, el consumo excesivo de recursos energéticos y la ocupación extensiva del espacio.

Como objetivo general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercio rubro empresas de transporte ruta Pucallapa - Aguaytia, período 2015, y además se establecido como objetivos específicos; identificar las características de Calidad de las MYPES del sector comercio rubro empresas de transporte terrestres ruta Pucallpa Aguaytia, período 2015, determinar las dimensiones de la Formalización de las MYPES del sector comercio rubro empresas de transporte terrestres ruta entre Pucallpa – Aguaytia, período 2015, identificar la relación que existe entre la calidad de Gestión y la formalización de las MYPES del sector comercio rubro empresas de transporte terrestres ruta entre Pucallpa y Aguaytia, período 2015, analizar la importancia de la Calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercio rubro empresas de transporte terrestres de la Ciudad de Pucallpa, período 2015.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

**Neciosup (2014)**, en su tesis Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en los micros y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo – 2014. La presente Investigación tiene como Objetivo General, comprobar que la Gestión de Calidad de las MYPES incide en su formalización, en el sector productivo, rubro Calzado, del distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, año 2014. El Diseño de la Investigación cuantitativo, descriptivo y no experimental.

La información se recabo en una población conformada por 95 MYPES del sector productivo rubro calzado en el distrito El Porvenir - Trujillo, técnicamente se determinó una muestra de 42 microempresas, aplicando a los Administradores o representantes legales, un cuestionario de 18 preguntas, mediante la técnica de Encuestas obteniéndose como resultado que la Gestión de Calidad de las microempresas inciden en la mayor formalización de las MYPES, por cuanto se genera mayor productividad y rentabilidad, los administradores toman decisiones de carácter técnico administrativo llevando a la práctica la planificación con sus respectivos instrumentos, la gestión de calidad permite reducir costos en cada uno de los procesos de fabricación de calzados, al reducir costos mejoran sus ingresos y en consecuencia su utilidad permitiendo formalizarse y aprovechar las ventajas de una MYPE formalizada. Finalmente la mayoría de microempresarios están de acuerdo formalizarse teniendo un período de gracia de por lo menos 2 años.

Recogen sus características externas: enumeración y agrupamiento de sus partes, las cualidades y circunstancias que lo entornan.

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

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de:

Se emplearan distribución de frecuencias e histogramas.

La calidad del producto, según ha sido observada por el autor de la presente Tesis y consultada en entrevistas obtenidas con mayoristas y minoristas; la materia prima e insumos de calzado que se fabrica en el Porvenir tiene una buena aceptación en el mercado nacional sobre todo en lima y en el mercado internacional, porque se exporta al Ecuador y Colombia. En varias visitas hechas a los diferentes mercados de zapatos fabricados en el Porvenir sobre todo al Mercado La Alameda, se evidencia que los precios son bajos en relación a los productos de otros países como Brasil. Según se ha observado también en las visitas hechas y en las conversaciones efectuadas con consumidores finales como policías, choferes, profesores, entre otros.

**San Miguel (2011)**, en su tesis Gestión de la Calidad y Marketing en los Centros Residenciales para Personas Mayores. En los últimos años los sistemas y modelos de gestión de la calidad están comenzando a tener una amplia aceptación en el ámbito socio sanitario. En especial, es en el ámbito sanitario donde la adopción de los sistemas de calidad ha contado con una mayor tradición en estas últimas décadas. Por el contrario, únicamente desde hace pocos años se está produciendo la adopción de estos modelos de gestión en el sector de los Servicios Sociales.

A fin de tener un marco referencial para el desarrollo de la presente investigación se han revisado, en la primera parte de la Tesis Doctoral, los trabajos e informes relacionados con los centros residenciales para personas mayores de la CAPV. Esta revisión nos ha permitido visualizar la situación de estas organizaciones bajo diferentes enfoques y en distintos ámbitos. Esto nos ha ayudado a formular las proposiciones e hipótesis y a orientar el diseño de los instrumentos de recolección de datos.

El presente estudio empírico, atendiendo a la utilidad que, fuera del ámbito académico, se desea que tengan las conclusiones a las que se llegue, es una investigación aplicada, pues los resultados obtenidos podrán ser utilizados por aquellos centros residenciales para personas mayores que así lo deseen y, en especial, por parte de los decisores públicos del ámbito.

Por otro lado, debido al limitado conocimiento empírico que existe sobre estas organizaciones, la presente investigación parte de un primer nivel exploratorio, llevado a cabo a través de observaciones directas, de entrevistas estructuradas, así como de contactos informales con profesionales del sector, que facilitó el acopio de un conjunto importante de información preliminar que, junto con la suministrada por los trabajos e informes estudiados para la realización del marco teórico del presente trabajo, fue considerada para formular el problema, plantear las proposiciones e hipótesis y, posteriormente, diseñar el instrumento de recogida de datos.

El instrumento diseñado para esta investigación se sometió a un proceso de validación de contenido con el objetivo de establecer la correspondencia entre el instrumento y su contexto teórico. Se trata de conocer si el cuestionario recoge los diferentes aspectos que se consideran básicos y fundamentales en relación al objeto de análisis. Esta validación del contenido se basa, por lo general, en la capacidad de discernimiento y juicio subjetivo de uno o varios investigadores, a quienes se les entrega información relacionada con el propósito y contenido de la investigación.

En relación con los destinatarios del cuestionario, existe un cierto debate para determinar si la medición de la orientación al mercado es más adecuada desde la perspectiva de la empresa o, por el contrario, desde la perspectiva del consumidor. Adicionalmente, cabe destacar que las características de la muestra que respondió a la encuesta son similares, en general, a las de la población objeto de estudio. En el estudio se emplearon tres variables de clasificación que

permiten la descripción de la muestra: el territorio histórico, el tamaño del centro en función de su número de plazas y la titularidad.

Así, la distribución de la muestra por Territorio Histórico resultó del 19,71%, 20,44% y 59,85% para Álava, Gipuzkoa y Bizkaia, respectivamente. La distribución de centros residenciales según Territorio Histórico es similar: el 20,16% de los mismos están ubicados en Álava, el 20,70% en Gipuzkoa y el 59,14% en Bizkaia. Por otra parte, el 75,91% de las respuestas procedieron de centros residenciales privados, y el restante 24,09% de centros públicos. La distribución de los centros residenciales según su titularidad es, también en este caso, muy similar: el 76,34% tienen titularidad privada y el 23,66% titularidad pública.

En cuanto a los centros residenciales pequeños, no existe una diferencia significativa entre los pertenecientes a la muestra, el 19,71%, y los existentes en la CAPV, el 20,16%.

En síntesis, entendemos que en el transcurso del extenso trabajo de campo llevado a cabo, se ha recogido un conjunto de información de tipo primario importante. Así, hemos podido obtener información de un total de 137 residencias que han cumplimentado el cuestionario, es decir, se ha obtenido información cuantitativa de más del 37% de los 368 centros residenciales para personas mayores, según datos de 2009.

**López (2005)**, en su tesis El proceso de mejoramiento continuo de la calidad y su influencia en la normalización de los procesos de la Empresa ELECTROCENTRO S.A. Empresa regional de servicio público de electricidad del centro sociedad anónima, organización, es una organización cuyo objeto social es la prestación de servicio de energía eléctrica dentro del ámbito de su concesión, desarrollando actividades normadas por la ley 25844 de concesiones eléctricas, su reglamento y normas complementarias. Su ámbito de concesión abarca los departamentos de Ayacucho, Huancavelica, Junín, Pasco y Huánuco, brindando el servicios eléctrico a aproximadamente 316,000 clientes.

En nuestro medio, la organización empresarial electro centro s.a. como concesionaria de servicio público de electricidad, cumple con distribuir energía eléctrica a los usuarios mediante suministros en media tensión en niveles y baja tensión en sus niveles de tensión normalizados con sistemas de conexionado monofásico y trifásico. el principal problema es el funcionamiento de la gestión de la calidad en la empresa electro centro s.a.; a pesar de existir una oficina de calidad y fiscalización, el control de calidad, llega a ser un mero cumplimiento de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos y sus bases metodológicas; desde su implementación a partir de 1997 en sus tres etapas, a la fecha la empresa distribuidora de electricidad sólo se limita a cumplir, remitir reportes y evitar penalidades (compensaciones y multas). Por lo tanto la gestión de la calidad es considerada como un gasto que no refleja beneficios. En consecuencia surge la necesidad de controlar la calidad en todas sus manifestaciones y para ello es necesario proponer un modelo de gestión de la calidad a fin de lograr beneficios económicos y reducir el desperdicio y mejorar continuamente la calidad en todas las actividades adquisiciones, transporte, ingeniería, métodos, mantenimiento, ubicación de actividades, instrumentos y medidas, ventas, métodos de distribución, contabilidad, base de datos y servicio al cliente.

Posteriormente se elaboró una investigación descriptiva, la cual busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Esta investigación descriptiva nos ayudó a recolectar los datos necesarios de hechos, eventos y situaciones que ocurrieron y se tuvo que medir estos eventos con la máxima precisión.

“Un diseño de investigación es el plan básico que guía las fases de recolección de datos del proyecto de investigación. Especifica el tipo de información que se recolectará, las fuentes de datos y el procedimiento de recolección de datos”

Método Analítico - Sintético: Permitió precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada.

Para esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas: La Encuesta (técnica que permitió elaborar en función del problema planteado, la hipótesis y las variables identificadas, la información necesaria para validar el presente trabajo de investigación)

Observación (observaremos en la realidad práctica que hechos científicos son relevantes para esta investigación). Búsqueda en Internet (a través de este servicio permitió recopilar información de las teorías existentes relacionadas al tema de investigación y afianzar los resultados obtenidos).

El mejoramiento continuo de la calidad y el control total de la calidad, nace como una manera de tener éxito en el viaje hacia la excelencia, es decir para lograr la calidad total. Con el modelo EFQM lo que se busca, el proceso de identificar aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los agentes relacionados con la organización, con respecto a los servicios que esta proporciona. La autoevaluación de la calidad, fue realizada en cada una de las cuatro unidades de negocios (Huánuco, selva central, Huancayo y Tarma), por profesionales con experiencia, conocedores de la aplicación de la norma técnica de calidad de los servicios eléctricos.

En términos generales, el promedio de los cumplimientos de calidad de la organización, es del 33,15%, y que según los niveles calificativos de la autoevaluación del modelo excelencia de la gestión de calidad (EFQM), el nivel de normalización de los procesos es considerada como: no adecuada. La empresa ELECTRO CENTRO S.A. no identifica aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los agentes relacionados con la organización, con respecto a los servicios que esta proporciona, notándose claramente en los resultados de las personas y resultados en la sociedad, orientando sus esfuerzos a los resultados con los clientes.

**Gómez (2003)**, en su tesis *Cultura en las MYPES del sector del juguete y auxiliares: implicaciones para la implantación de sistemas de calidad*. Los grandes cambios que se han producido en la economía mundial, como la globalización de los mercados y la competencia creciente, han hecho necesarias diversas estrategias para aumentar la competitividad de las empresas, estrategias entre las que se encuentra la adopción de la gestión de la calidad en sus distintas variantes. La implantación y certificación de sistemas de gestión de calidad según la familia de normas ISO 9000, así como la gestión mediante modelos de Calidad Total se ha llevado a cabo en miles de organizaciones de todo tipo a lo largo y ancho del planeta.

La cultura se convierte por tanto en un factor explicativo de por qué unos países han conseguido incrementar la calidad de sus productos de una forma tan espectacular, mediante determinadas prácticas y técnicas, y otros países tienen mayores dificultades en conseguirlo, incluso a pesar de aplicar las mismas prácticas y técnicas.

La investigación fue diseñada de acuerdo con las siguientes características con el fin de abordar los dos objetivos planteados: Estudiar empresas con diferentes niveles de gestión de calidad de acuerdo con la normativa ISO 9000.

Se consideró adecuado establecer dos tiempos de medida entre los cuales en principio una empresa en cualquier fase del proceso de implantación pudiese finalizarlo y la evaluación del éxito o utilidad del sistema de calidad implantado pudiese ser realizada, por tanto, con una visión más completa del mismo.

En primer lugar se contactó con diversas empresas asociadas o relacionadas con el Instituto tecnológico del Juguete (AIJU) que, en principio, por los vínculos existentes con ellas o por su interés por el tema de la calidad, se consideró que podrían estar interesadas en participar. Se realizó una entrevista con la dirección de cada empresa en la cual se

exponían los objetivos y metodología del proyecto, ofreciéndole –si participaban en él- un informe con los resultados generales y de su propia empresa.

Al mismo tiempo se publicó en el boletín interno del Instituto Tecnológico del Juguete –el cual reciben todos los asociados- una reseña sobre la investigación, en la cual se explicaban los objetivos de la misma, se invitaba a las empresas a participar y se facilitaban los nombres de las personas de contacto.

Una vez se daba la conformidad para la participación, se realizaba una entrevista con la dirección o un mando intermedio (normalmente el responsable de Calidad) en la cual se recogían los datos generales de la empresa así como información básica sobre la gestión de la calidad, y se entregaban los cuestionarios, para ser repartidos a todo el personal, es decir, tanto a directivos como a mandos intermedios y operarios. Se dieron instrucciones de que solamente las personas recién incorporadas a la empresa se excluyeran del estudio.

Respecto al análisis de varianza considerando las puntuaciones medias de las empresas, los resultados indicaban una tendencia a la significación en diversas variables consideradas, lo que junto con los resultados obtenidos en los estudios de caso, nos ha llevado a señalar la existencia de apoyo a la idea de que los dos grupos de empresas diferían en algunas dimensiones de la cultura organizacional y otras variables psicosociales. Por otro lado, las personas que trabajaban en el primer tiempo en empresas que fueron clasificadas en el segundo tiempo como de “Éxito claro” tenían puntuaciones más altas en estas cuatro variables.

Los resultados obtenidos sugieren, de acuerdo con los hallazgos que existe un “punto crítico” respecto a ciertas dimensiones culturales y características organizacionales relacionadas, por debajo del cual las empresas tendrían más dificultades en conseguir buenos resultados con el sistema de calidad adoptado, punto que se sitúa alrededor del tres en una escala de 1 a 5. Tal como veíamos en los análisis de varianza realizados respecto al

primer tiempo, en las variables en las que se han observado diferencias significativas – Reconocimiento al empleado, Consideración, Integración del grupo y Comunicación- las personas de empresas con éxito dudoso tenían una puntuación media por debajo de tres o muy cercana a dicho valor.

La posibilidad de la existencia de este “punto crítico” y la observación de que en las variables en las que no se han encontrado diferencias significativas entre los grupos las puntuaciones medias de ambos estén por encima de tres, nos lleva a plantearnos si dicho “punto crítico” también sería importante en esas variables. ¿Qué sucedería si el punto crítico no se alcanzase en esas otras variables en las que no se han encontrado diferencias entre el grupo de éxito claro y el de éxito dudoso? ¿Son estas cuatro variables las más importantes como prerequisites para el éxito u otra combinación de variables por debajo del punto crítico llevaría igualmente a resultados menos positivos del sistema de calidad? Para responder a estas cuestiones sería necesario realizar investigaciones con un número de organizaciones considerable que permitiese comprobar qué perfil tienen dichas organizaciones en estas variables y su relación con el éxito del enfoque de calidad adoptado.

**Guzmán (2014)**, en su tesis *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro librerías (ciudad Piura) año 2013*. La investigación tuvo como objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. La investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro librerías. Se encontró que el 65% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse y el 71% opina que la

formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. Según los resultados los empresarios del rubro librerías muy poco les interesa las capacitaciones y dar un buen servicio al cliente, además no utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos de gestión de calidad.

El nivel es cuantitativo porque permite conocer las opiniones de los mismos trabajadores sobre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el rubro de librerías de la ciudad de Piura 2013. El diseño de la investigación, es no experimental, ya que en este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, es de corte transversal porque que se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (año 2013).

La población de la investigación está conformada por 46 personas de las cuales 18 son empresarios 28 colaboradores de la ciudad de Piura, por lo tanto es una población finita. Así para estudiar a la variable formalización se acudirá a fuentes primarias de información como son los propietarios y trabajadores de las MYPES bajo estudio. Mientras que para el estudio de la variable gestión de calidad sólo se acudirá a los propietarios de las MYPES, antes mencionadas.

Se identificó el objetivo general conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización un 70% donde los propietarios manifestaron estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa, y estar correctamente formalizados mejora la productividad y calidad de servicio. Respecto a los objetivos específicos, se han enfocado en conocer los beneficios de una buena gestión de calidad y determinar los factores que influyen en la formalización, donde se pudo conocer que 70% opina que la formalización mejora la producción, el 74% trabaja en la aplicación de métodos de evaluación y estrategias de liderazgo, el 54% trabajan con mecanismos que

garantizan la calidad de una gestión, es muy saludable saber que la mayoría de las MYPES, 65% realizan mediciones del desempeño de los procesos de calidad.

Las MYPES juega un papel prominente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. Las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI).

De acuerdo a la tabla y gráfico 2. La calidad de servicio no se logra de un día para otro, hay que dedicarle tiempo y constancia. Debemos conocer el producto o servicio que estamos vendiendo, para proyectarle al cliente seguridad en nuestra empresa. Hay que tener en cuenta que al cliente no le interesan los problemas que ocurren en la organización, ni lo poco o mucho que se trabaja; lo único que realmente le interesa al cliente es recibir un buen servicio.

De acuerdo a la tabla y gráfico 10. Los métodos se basan en mejora de la calidad, lo que implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción, implementación de medidas que permitan darles solución, plan de respuestas. Tomas de acciones correctivas para evitar que los problemas se repitan. El trabajo coordinado permitirá descubrir fuentes de errores y fallas y, consecuentemente tomar medidas correctivas.

De acuerdo a la tabla y gráfico 11. A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y

rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas.

De acuerdo a la tabla y gráfico 12. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. De acuerdo a la tabla y gráfico 13. Formalizar una empresa es dotarla de las herramientas mínimas que requiere para su constitución, operación y funcionamiento en una actividad económica determinada. Es acompañarla por el camino de la legalidad, la ética, la libre competencia, la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente para mejorar su sostenibilidad en el tiempo y la competitividad empresarial, creando un entorno apto y favorable para la inversión productiva, la dignificación de las condiciones laborales y la creación de riqueza en la Ciudad.

De acuerdo a la tabla y gráfico 14. La formalización representa la existencia de normas en una organización. Su cumplimiento u observancia es una medida de su empleo. De todas maneras si existen normas es para cumplirlas y si no se cumplen deberían modificarse o eliminarse, de lo contrario se genera una ambigüedad inconveniente para la organización y para el trabajador.

La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir

con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio.

Los microempresarios objeto de la investigación en su mayoría respondieron que para la formalización de sus organizaciones se requiere complementar los factores de: capacitación; disminución de las tasas; y una adecuada distribución de las diferentes actividades que se desarrollan.

Un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que integrándose a la formalidad de su negocio tendrían ventajas como: Tendrás registrada legalmente la propiedad de tu tienda, tus equipos y tus productos; acceder a préstamos y créditos en los diferentes bancos, cajas o instituciones financieras; Tendrás mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados, es decir expandirte como empresa si lo deseas; Poseer mayores posibilidades de generar posicionamiento en el mercado al cual incursionas; Tendrás la posibilidad de pertenecer a asociaciones empresariales; comprar con factura y acceder un crédito fiscal; participar en licitaciones públicas, es decir vender al estado o caso contrario ser proveedor de empresas particulares.

**Abanto (2014)**, en su tesis de Investigación sobre Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013. La investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características en la gestión de calidad y formalización en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “ El Virrey ” – Trujillo, año 2013. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptivo , nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, y para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 08 empresarios MYPES de una población de 13 empresarios, a quienes se les aplico un cuestionario de 17 preguntas debidamente estructuradas, aplicando la técnica de la

encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Con respecto a la variable de gestión de calidad, podemos decir que la totalidad de las MYPES comercializa productos fabricados mediante procesos estandarizados de producción, y se reciben ayuda del estado formalizarían su empresa, la mayoría para mejorar calidad la mayoría usan un plan estratégico, servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales, actualizan sus modelos, según los gustos y preferencias del cliente, evaluando el nivel de satisfacción, uso de las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. Con respecto a la formalización, podemos decir que la totalidad sus empresas son formales, mayoría tiene acceso al crédito financiero, han recibido asesoría de entidades públicas y/ privadas en la formalización, aumenta los costos laborales, contribuye a la expansión en la comercialización de sus productos.

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta. En el recojo de la información de la investigación se utilizó un cuestionario estructurado mediante la Operacionalización de las variables el cual consta de 17 preguntas distribuidas en tres partes: la primera son datos generales la cual contiene de 03 preguntas, la segunda parte contiene 08 interrogantes sobre la gestión de calidad, la tercera parte consta de 06 interrogantes relacionadas con la formalización.

El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, un 25% tiene superior universitaria completa, otro 25% tiene superior universitaria no completa, y el 12.50 % primaria completa.

El 62.50 % de los encuestados, si recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial y el 37.50 % no recibió. El 75 % de los encuestados, opina que la formalización si aumenta los costos laborales y el 25 % dice que no. La totalidad de los encuestados, opina que si el estado concedería beneficio en la formalización de las MYPES, si se formalizarían y el 0% no. El 75% de los encuestados manifiestan que la

formalización, si contribuye a la expansión en la comercialización del producto de su empresa, el 25 % dice que no y el 0% a veces.

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

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Lo más importante es que se le reconoce como quien agrego recalco el aspecto humano en el campo de la calidad es de aquí donde surge los orígenes estadísticos de la calidad total.

Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Calidad es adecuarse al uso. Presenta la trilogía de juran (de la calidad, control de calidad y el mejoramiento de la calidad). Los tres procesos se relacionan entre sí.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

En la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. La planificación de la calidad se explica en el siguiente diagrama de flujo.

Juran no hace énfasis en los problemas que pueden presentarse, sino en las herramientas para cualquier tarea de una empresa y así solucionarlos. Calidad Total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo,

comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo. (Juran, 1904).

Japón buscaba reactivar su economía ya que esta quedó muy dañada luego de la segunda guerra mundial, por lo tanto estaban abiertos a varias opiniones para lograrlo. Es en esta época cuando Deming llega a Japón y les instruye sobre la importancia de la calidad y desarrolla el concepto de calidad total (TQM).

### **Los Catorce Puntos de Deming**

Hacer constante el propósito de mejorar la calidad.

Adoptar la nueva filosofía.

Terminar con la dependencia de la inspección masiva.

Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad.

Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.

Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.

Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.

Expulsar de la organización el miedo.

Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.

Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.

Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.

Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo.

Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento.

Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

## **Los Siete Pecados Mortales**

Carencia de constancia en los propósitos.

Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos.

Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual.

Movilidad de la administración principal.

Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles.

Costos médicos excesivos.

Costos de garantía excesiva.

Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso. (Deming, 1986).

## **Calidad total**

Crosby es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa. En 1979 se crea la fundación Philip Associates II Inc. la cual se le considera una firma líder en consultorías acerca de la calidad. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos logramos Cero Defectos. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción.

Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. (Crosby, 1979).

## **Diagramas de causa y efecto**

La mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejorías de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto.

Establece que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Cree que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas. Estos diagramas resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en producción.

Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.

El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.

El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.

Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.

El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.

No se deben confundir los medios con los objetivos.

Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.

## **Calidad**

Plantea como definición de calidad "aptitud para el uso o propósito". Más tarde Juran aporta ya no una sino dos definiciones de calidad, una que se refiere al producto "calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto" que coincide con la anterior en

su conclusión y otra que se refiere a la organización “la calidad consiste en no tener deficiencias”. No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad. (Juran, 1983).

Su definición de calidad es “conformidad a los requerimientos” y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición de está limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que: puntualiza que calidad es “entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”. En este caso, considera dos tipos de clientes los internos y externos e involucra en la definición su filosofía de producir con cero defectos. (Crosby, 1979).

Plantea que la calidad se alcanza al "desarrollar la fabricación, administración y distribución a bajo costo de productos y servicios que el cliente quiera o necesite".

Este autor en su definición hace referencia a la necesidad de observar la calidad del trabajo y desarrollar un sistema adecuado para obtenerla.

Define la calidad como "la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso ", más tarde Feigenbaum plantea que calidad es " un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente".

La calidad es "el conjunto de propiedades o características que definen su aptitud para satisfacer necesidades establecidas". La filosofía de Yamaguchi (1989) está basada en que el objetivo principal de las actividades productivas radica en la elevación de la productividad, es decir con el valor mínimo de input, alcanzar el valor máximo de output.

Esto se logra, en primer lugar, con la mecanización y la automatización, el llamado hardware; y en segundo lugar apoderándose de la técnica del control de la calidad, el llamado software.

### **Gestión**

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Gestión de la Calidad son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control en lo relativo a la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de la calidad.

Política de la Calidad son intenciones globales y orientaciones de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por su máxima dirección. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Objetivos de la calidad es algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Generalmente se basan en la política de la calidad de la organización y se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la misma.

Mejora continua es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Es el proceso mediante el cual se establecen los objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

Auditoría es el proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Aseguramiento de la Calidad es la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Sistema es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión es el sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

**Basada en el producto:** La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio. La debilidad de este enfoque está en que la definición del atributo al que nos referimos, puede no depender de un estándar externo, al ser diferente la valoración que hacen las personas acerca de dicho atributo.

**Basado en el usuario:** La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad.

**Basado en el valor:** La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.

**Basado en la producción:** La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este enfoque la calidad se define como “el grado de conformidad a las especificaciones”. La debilidad de este concepto reside en que dichas especificaciones pueden no tener un significado evidente para el consumidor. (Garvin, 1988).

Kaoru Ishikawa se había vinculado, en 1949, a la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) y empezó a estudiar los métodos estadísticos y el control de la calidad que se estaban aplicando en EE.UU. Las razones que hicieron que Ishikawa se uniera a esta organización fueron las siguientes:

Los ingenieros tenían que conocer de memoria los métodos estadísticos y cómo utilizarlos. Como Japón no tenía abundancia de recursos naturales, sino que debía importarlos, era necesario que ampliara sus exportaciones produciendo productos de alta calidad y bajo coste. Consideró también que la aplicación del control de la calidad, podría lograr la revitalización de la industria y efectuar una revolución conceptual de la gestión. Ishikawa trabajó durante mucho tiempo en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y en los niveles intermedios, y también vio la necesidad de involucrar a los operarios y, en 1962, desarrolló los “círculos de calidad”, cuyo objetivo es obtener mejoras en el seno de la organización, aunque, además, cumplen otras dos funciones:

Joseph M. Juran visitó por primera vez Japón en 1954, y convirtió el Control Estadístico de la Calidad en un instrumento de la alta dirección; dictó varios seminarios a gestores intermedios y altos de distintas empresas japonesas, produciéndose, desde ese momento, un cambio sustancial en las actividades del control de calidad en Japón.

Armand V. Feigenbaum fue el creador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC), al cual define como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y

mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes” Una vez de acuerdo en que la calidad en una organización era tarea de todos, se corría el peligro de que se convirtiera en tarea de nadie; entonces, Feigenbaum sugirió que el control total de la calidad se convirtiera en una función gerencial bien organizada, cuya única área de especialización sería la calidad de los productos, y cuya única área de operaciones debería ser el control de la calidad. A partir de este momento nacieron los Departamentos de Control de la Calidad. Años más tarde, Ishikawa retomó el concepto de Feigenbaum de Control Total de la Calidad, y lo adaptó a la realidad japonesa, llamándolo “control de calidad en toda la empresa”, lo que significa que toda persona de la empresa debe estudiar, participar y practicar el control de la calidad. (Feigenbaum, 1971).

Philip B. Crosby, desarrolló toda una teoría basada en la idea de que lo que cuesta dinero es la “no calidad”, el no hacer las cosas bien desde la primera vez. Compartió con Ishikawa la idea de que la calidad es la oportunidad y la obligación de los dirigentes de la organización; y para lograr el compromiso de la alta dirección, desarrolló como instrumento el “cuadro de madurez” que permite realizar un diagnóstico y posibilita saber qué acciones se deben desarrollar. (Crosby, 1987).

### **Concepto de calidad según diversos autores**

Según Deming la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del

servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. (Deming, 1989).

Reeves y Bednar revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de las mismas sino básicamente cuatro tipos de definición:

Calidad como excelencia: en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

### **Calidad como valor**

En este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio. (Feigenbaum, 1951).

Calidad como ajuste a las especificaciones: este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón pre establecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.

Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. (Reeves & Bednar, 1994).

Para Genichi Taguchi la calidad es algo que está siendo diseñado dentro del producto para hacer que este sea fuerte e inmune a los factores incontrolables ambientales en la fase de fabricación, dando por resultado, que la calidad consiste en la reducción de la variación en un producto. (Taguchi, 1975).

Define la calidad como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente” y, por tanto, “la no conformidad detectada es la ausencia de calidad”. La idea de calidad como “cero defectos”, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad.

Esta acepción tiene su origen en el ámbito industrial y es un concepto de calidad basado en el producto. El diseño y los requerimientos técnicos del producto, en ocasiones, son establecidos explícitamente por el cliente. La ventaja de este concepto es la facilidad de medición, pues los objetivos de calidad se pueden fijar sencillamente en términos de conformidad o no con las especificaciones. (Crosby, 1979).

### **Gestión Estratégica de la Calidad Total**

Ser una alternativa metodológica, un esquema mental de razonamiento, para la evolución progresiva hacia la cultura de la calidad total en la empresa; ofrecer una perspectiva humanista respecto a la gestión de la calidad, ya que convierte a los empleados no sólo en los auténticos actores que contribuyen con sus aptitudes y actitudes a la gestión de la calidad, sino también en agentes pasivos que deben ver satisfechas sus expectativas personales, sociales y laborales; enfatizar las palabras gestión y total al ser la calidad no algo que una organización hace sino la forma en que la organización hace todas las cosas.

Adoptar un enfoque preventivo que permita eliminar algunos de los problemas de los procesos de implantación, como por ejemplo, la existencia de conflictos entre la cultura de la calidad y la cultura existente en la empresa.

La teoría económica del comportamiento está construida sobre las siguientes hipótesis:

Un concepto de empresa como coalición de participantes, ligado a la premisa de que la organización debe tener una naturaleza cooperativa para sobrevivir. La organización está formada por diversos grupos, cada uno con objetivos propios. Los partícipes seguirán en ellas mientras las recompensas que reciban compensen sus aportes. La noción neoclásica que reducía la empresa al empresario queda anulada por una visión global y amplia de todos los participantes; sustitución del objetivo de maximización de utilidades por un conjunto de objetivos (individuales, grupales y organizacionales) que se estructuran en un objetivo general o fin último de la empresa que se subdivide en sub objetivos.

El sistema de objetivos es el resultado de un proceso de negociación entre los grupos de interés que integran la coalición, determinando la correlación de fuerzas entre los grupos que componen la organización. Ello puede provocar la existencia de un permanente conflicto de objetivos entre los grupos de interés, por ello se descarta la existencia de una regla de optimización que constituya una solución completa a los problemas y conflictos, pensándose más bien en soluciones satisfactorias; un comportamiento de racionalidad limitada, rechazándose la hipótesis de racionalidad absoluta del sujeto decisor, por las limitaciones que imponen las motivaciones, la percepción del entorno y la capacidad para manejar todas las alternativas factibles.

Teniendo en cuenta que la calidad debe ser gestionada en el sentido que debe abarcar a todos los miembros de la empresa, es importante entender que la Calidad Total implica una filosofía de trabajo y un camino hacia la excelencia. En este sentido, la Calidad Total es un paradigma o modelo de gestión que persigue centrar la estrategia de la empresa en dar al cliente lo que necesita y cuando lo necesita, con un precio competitivo y de la manera más eficaz posible. La implementación de la Calidad Total implica, entonces, “una gestión a medio y largo plazo que apoya la supervivencia y el éxito de las compañías que saben aplicarla íntegramente.

En un mercado cada vez más competitivo, es una de las únicas alternativas para muchas empresas. Además, la Calidad Total exige un cambio en la gestión de la empresa centrada en el cliente, en el personal y en el progreso continuo basado en criterios de rentabilidad del negocio. Para ello, la Calidad Total se despliega a partir de una decisión de la dirección de la empresa, que deberá conseguir un compromiso de todas las personas; se aprende mediante la formación, y se construye y se gestiona a través de su planificación, implantación y desarrollo, seguimiento y mejora”. (Ruiz, 2004).

La implementación de una cultura de calidad total obliga a desarrollar adaptaciones y cambios filosóficos, estructurales y de estilos de liderazgo en la alta gerencia. Para ello, el primer requisito a considerar será la implicación total de sus líderes y que éstos estén comprometidos con los objetivos de la organización. (Barbosa, 1993).

No basta con declaraciones de intenciones, sino que hace falta involucrarse en el proceso de mejora y participar activamente en las actividades. Los directivos deben de recibir la formación adecuada para poder dominar y saber en qué se comprometen. Los líderes son los responsables de transmitir a toda la organización la visión de la calidad, e ilusionar e implicar a todos sus miembros; para ello, tienen que tener una visión muy clara de lo que se quiere conseguir. Tienen que favorecer la participación, delegando responsabilidades. No se debe de ejercer un control rígido sobre los trabajadores. Éstos deben de saber lo que la empresa espera de ellos para lo cual deben de disponer de los medios que les sean precisos y la autoridad suficiente, así se depositará la confianza en los trabajadores y se podrá valorar su capacidad. (Castro, 2000).

La calidad tiene que ser planeada en un enfoque orientado hacia la excelencia, en lugar del enfoque tradicional orientado hacia los fallos. (Feigenbaum, 1961).

La calidad empieza y termina por la capacitación. La calidad revela lo mejor de cada empleado. El control de la calidad que no muestra resultados no es control. (Ishikawa, 1994).

La calidad es establecer y delegar las políticas de calidad, requiere un sistema

Definir una política de calidad sólida, junto con la estructura y las facilidades para ponerla en práctica. Toda organización necesita un marco de referencia definido que incluya una filosofía, guía, valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión. (Oakland, 1993).

Propone la creación de sistemas poka-yoke (a prueba de errores) que consiste en la creación de elementos que detecten los defectos de la producción. Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores. (Shingo, 1981).

Los productos deben ser atractivos al cliente ofreciendo mejores productos que la competencia. La calidad se debe definir en forma monetaria por medio de la función de pérdida, donde a mayor variación de una especificación con respecto al valor nominal, mayor es la pérdida monetaria transferida al consumidor. (Taguchi, 1979).

Las tareas del grupo de alta dirección serán: definir la visión, misión y la estrategia del negocio que incluirá los objetivos de calidad; determinar los procesos claves cuya calidad debe de ser mejorada; comunicar los objetivos de calidad y comprometerse en su logro, liberar los recursos necesarios y potenciar a los líderes de los grupos de mejora; apoyar para superar las barreras organizacionales; evaluar el avance del proyecto, y reconocer y recompensar. (Navarro, 1998).

La calidad total no es en ningún caso incompatible con la reingeniería de procesos, todo lo contrario, pues la reingeniería de procesos es un paso más dentro de los conceptos de calidad total. La reingeniería de procesos es un enfoque de gestión que tiene como objetivo la obtención simultánea en los procesos de una organización de mejoras radicales en

costes, plazos y calidad. Consiste en un cambio radical en el diseño de los procesos de las organizaciones para alcanzar mejoras drásticas. (Hammer & Champy, 1993).

La amplia difusión del término calidad ha provocado, como ha ocurrido con tantos otros términos, la transformación de su significado, atribuyéndosele tantos matices que se ha convertido en una expresión que encierra sentidos múltiples o diversos. Existen multitud de definiciones, a menudo no excluyentes, debido al carácter subjetivo del término calidad. Por tanto, podemos considerar la calidad como un concepto relativo que puede ser definido desde una perspectiva multidimensional. (Medina, 1999).

El diccionario de la lengua española<sup>8</sup> define la calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten juzgar su valor”. El mismo diccionario la define, también, en sentido absoluto, como la “superioridad o excelencia”. (RAE, 2001).

Define la calidad como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente”<sup>10</sup> y, por tanto, “la no conformidad detectada es la ausencia de calidad”. La idea de calidad como “cero defectos”, es decir, como producto sin ninguna deficiencia, es habitual en la literatura sobre calidad.

Juran desarrolla el concepto de calidad como “la aptitud o adecuación para el uso previsto” y considera que “el consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro”. (Juran, 1982).

Esta acepción, aunque también podría aplicarse al caso de los productos tangibles, se dirige fundamentalmente al sector servicios<sup>12</sup>. Como veremos más adelante, un inconveniente de esta perspectiva radica en la dificultad de medir las expectativas. (Zeithaml, 1993).

La definición de calidad propuesta por la Sociedad Americana para el Control de la Calidad es también aceptada ampliamente: “la calidad es el conjunto de aspectos y

características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (ASQC, 2009).

Como se ha podido constatar, todas estas definiciones se centran claramente en el cliente y sus necesidades. Los clientes tienen un conjunto de necesidades, requisitos y expectativas, proporcionando la empresa calidad cuando su producto o servicio iguala o supera sus expectativas.

En efecto, como señalábamos al inicio del capítulo, en la literatura reciente se ha reflexionado sobre el hecho de que la orientación al mercado, como implantación de la filosofía de marketing, y la gestión de la calidad pueden considerarse como filosofías o culturas de gestión complementarias.

El segundo enfoque de gestión de la calidad que vamos a tratar en este trabajo es el de gestión de la calidad total, que hemos definido anteriormente. Este enfoque proporciona una visión más global que el anterior y más orientada a los aspectos humanos y hacia la mejora de los procesos de dirección en las organizaciones. Como señalan el paradigma de la calidad total “pretende ser un modelo integral de dirección de empresas, que resuelve, coordina e integra, los diferentes aspectos y funciones de la empresa, así como a sus personas, con una finalidad común: conseguir la calidad total de todas sus actividades para que el producto o servicio por ellas generado sea, también, de calidad total”. (Maqueda & Llaguno, 1995).

La mejora continua significa examinar constantemente las técnicas y los procesos administrativos en búsqueda de los mejores métodos. En el modelo de gestión de la calidad total la idea de mejora se aplica a todos los niveles de la organización. La mejora continua siempre va orientada a realizar cambios en la organización para remover los obstáculos que se interponen en el camino hacia la calidad. (Deming, 1989).

### **El enfoque de gestión de la calidad total**

El compromiso y participación de los empleados. Requiere también de la implicación, participación y compromiso de todos los miembros de la organización. Se considera a las personas que trabajan en la empresa como inversores que aportan a la empresa una serie de conocimientos y habilidades personales que inciden directamente en los resultados obtenidos por la organización. El compromiso y la sensación de pertenencia a la organización son fundamentales para conseguir los resultados deseados.

### **La gestión de procesos**

Para comprender y transformar el funcionamiento ordinario de la organización, el modelo de gestión de calidad total presta una atención preferente a los procesos que se dan en la empresa y, en definitiva, a la cadena de valor que, en una sucesión de proveedores y clientes, termina en el cliente final. Señala que “para reinventar un proceso de manera adecuada hay que valorar el proceso desde la perspectiva del consumidor”. Desde la gestión de la calidad se alerta permanentemente del riesgo de que la especialización y la departamentalización funcionales se conviertan en un obstáculo que impida el flujo y la sinergia de los procesos que añaden valor y que desembocan en los clientes y en su satisfacción. Por eso se pone énfasis en considerar los procesos, describirlos, analizarlos, y simplificarlos, o incluso, como decía. (Gibbs, 1997).

### **El Mejoramiento Continuo**

Es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. La importancia del Mejoramiento Continuo radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la empresa. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de

manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta lleguen a ser líderes.

### **2.2.2. Formalización**

Fue uno de los primeros autores que hizo hincapié en la importancia del establecimiento de reglas y procedimientos formalizados en una organización. Relacionó esa formalización con otras características estructurales como la centralización del poder y la profesionalización de los miembros de una organización. En las burocracias, al existir una formalización de las tareas, deberes y derechos de los puestos, había un grado importante de impersonalidad. Hecho que produce un descenso de la satisfacción y moral laboral, pero incrementa en determinadas circunstancias la eficacia de la organización. (Weber, 1947).

Afirman que la dimensión estructural de formalización incluye:

Roles (el grado en que las posiciones en la organización están concretamente definidas, la presencia o ausencia de descripciones escritas de los trabajos).

Las relaciones de autoridad (el grado en que la estructura de la autoridad está formalizadas claras definiciones de la jerarquía de autoridad, extensión en que la estructura de autoridad está formalizada por escrito; las comunicaciones (énfasis en las instrucciones escritas, énfasis en la utilización de los canales formalmente establecidos en el proceso de la comunicación).

#### **Formalización de carácter operativo**

Se refiere a la formalización de reglas y procedimientos relativos al trabajo, que tratan de controlar ese trabajo en su proceso y en sus resultados. Trata de controlar únicamente las operaciones productivas.

Formalización de carácter regulativo, se refiere a la formalización del funcionamiento interno de la propia organización en su conjunto, determinando las normas de los sistemas de comunicación, compensación, promoción, etc.

Formalización que establece un control sobre el funcionamiento de la organización en su conjunto.

La distinción entre reglas operativas y reguladoras es importante en el análisis de las organizaciones profesionales, pues los miembros de estas organizaciones, por sus peculiares características, suelen rechazar el establecimiento por parte de la organización de reglas y procedimientos operativos, pero sí aceptan de buen grado un sistema de reglas de funcionamiento general que preserven sus derechos de la arbitrariedad de la dirección.

Hecho que ocurre pues los profesionales se ocupan con materias primas y tecnologías lo suficientemente complejas para que no resulten fáciles y eficazmente regulables los procedimientos de su trabajo. El sistema de control establecido consiste en un proceso de educación y entrenamiento amplio mediante supervisión. Se trata de reglas y procedimientos establecidos externamente al propio sujeto que pueden producir baja satisfacción pero que resultan un sistema de control más eficaz y rápido que la internalización. En la realidad ocurren siempre conjuntamente ambos procedimientos aunque en proporciones muy diversas según los casos.

En América Latina también se dio una transición de las sociedades agrícolas a las sociedades capitalistas, pero a diferencia de las naciones industrializadas, dicha transición no trajo consigo un aumento relativo tan significativo del trabajo asalariado sino que este dejó de formarse y, por el contrario empieza a crecer un gran segmento de la población económicamente activa que no tenía una relación laboral estable con un patrón.

Como puede observarse, esta dualidad del mercado de trabajo supone una jerarquía en la cual el sector formal subordina al sector informal, es decir, se considera al primero como

un sector en donde están los mejores empleos y al segundo como un sector marginal en el cual se ubica gran parte de la fuerza, luego entonces, el exceso de esta mano de obra intentará ingresar al sector formal y al no lograrlo se irá convirtiendo en un ejército industrial de reserva de este. (Pries, 1992).

De acuerdo con el Banco Mundial, la informalidad empresarial en el Perú se basa en el rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla. Es por ello que el rol de las entidades como la SUNAT, los municipios, Defensa Civil o el Ministerio del Trabajo es de vital importancia para afrontar tales problemáticas.

Es el cumplimiento de las disposiciones del Estado para el adecuado inicio de una actividad empresarial. El cual brinda a una empresa el acceso a la comunidad empresarial, lo que representa una carta de presentación frente a clientes, entidades financieras, proveedores e inversionistas; permite el desarrollo de un negocio tranquilo, sin indemnizaciones ni sanciones, pues los empleados cuentan con garantías laborales; favorece el acceso a mercados internacionales y beneficiarse así de tratados de libre comercio y productos del exterior; acceso a capacitaciones gratuitas, fondos de financiación y ruedas de negocios nacionales e internacionales; y mayores posibilidades de obtener créditos y productos bancarios con menores tasas de interés. (Sánchez, 2010).

### **2.2.3. Las MYPES**

Marco Legal de las MYPES en el Perú

Base Legal

Decreto Supremo N° 007-2008- TR y su Reglamento Decreto Supremo N° 008-2008- TR.

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa

Art. 1.- Objeto de la Ley

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

#### Características de las MYPES Formales

##### MYPE Según Ventas

Según el TUO de la Ley MYPE, se define a las microempresas como aquellas unidades económicas con ventas anuales de hasta 150 UIT, en tanto que las pequeña empresa tiene ventas anuales mayores a 150 UIT, hasta 1700 UIT.

##### MYPE Según Número de Trabajadores

Otra variable que caracteriza a las MYPES, es el número de trabajadores que emplean para el desarrollo de la actividad empresarial. Según esta variable es microempresa aquella unidad económica que emplea de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y es pequeña empresa aquella que emplea de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

##### MYPE Según Organización Empresarial

Las empresas para el desarrollo de su actividad empresarial, adoptan una forma de organización, sea como persona natural o persona jurídica, ello depende de la actividad económica a la que se dedicará, al capital, al número de personas que invierten en la empresa, al mercado o público objetivo del nuevo negocio, etc. La autoridad tributaria (SUNAT) recoge esta información y la clasifica por tipo de contribuyente.

#### **Persona Natural**

Es la denominación legal que el Código Civil otorga a los individuos capaces de adquirir derechos, deberes y obligaciones. Al constituir una empresa como Persona Natural (con negocio), la persona asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la empresa, lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el

patrimonio que posea (los bienes que se encuentre a su nombre), las deudas u obligaciones que contrae la empresa.

Para la empresa, este tipo de organización representa bajos costos de entrada y salida del mercado, se puede crear y liquidar fácilmente, la constitución de la empresa es sencillo y rápido, no representa mayores trámites, la documentación requerida es mínima. La propiedad del patrimonio, el control y la administración de la empresa se encuentra centralizada en una persona.

### **Desventajas**

Tiene responsabilidad ilimitada, el dueño asume de forma ilimitada toda la responsabilidad por las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa, garantiza las obligaciones de la empresa ante terceros con sus bienes personales.

Acceso limitado a créditos financieros, por lo cual tiene fondeo de capital limitado a lo que pueda aportar el dueño.

### **Persona Jurídica**

Tiene existencia legal pero no tiene existencia física y puede estar representada por una o más personas natural. (Ley N° 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada y Ley General de Sociedades N°26887).

### **Ventajas**

Los dueños de la empresa tienen responsabilidad limitada, se asume la responsabilidad por las deudas u obligaciones contraídas por la empresa, con los bienes, capital o patrimonio de la empresa.

Existe mayor disponibilidad de capital, el cual puede ser aportado por los socios.

Hay mayor posibilidad de acceder a créditos financieros.

## **Desventajas**

Mayor costo de entrada de la empresa, se requiere más trámites y requisitos, por consiguiente tiene mayor dificultad al momento de constituir la.

Se exige llevar y presentar una mayor cantidad de documentos contables, lo que implica un control tributario.

La propiedad, el control y la administración pueden recaer en varios socios, que en determinadas circunstancias puede dificultar la toma de decisiones.

Presenta una mayor cantidad de restricciones al momento de querer ampliar o reducir el patrimonio de la empresa.

Presenta mayor dificultad para liquidar o disolver la empresa. Para la constitución de una empresa como Persona Jurídica, él o los socios pueden elegir entre cuatro formas de organización empresarial. Si elige organizarse de manera individual operará bajo la modalidad de Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.). Si elige organizarse de manera colectiva o social, puede adoptar cualquiera de las modalidades siguientes:

### **Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)**

Es una persona jurídica de derecho privado.

Constituida por la voluntad de una sola persona (voluntad unipersonal).

El Capital de la empresa deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de constituirse la empresa.

La empresa tiene patrimonio propio (conjunto de bienes a su nombre), que es distinto al patrimonio del titular o dueño. La responsabilidad de la empresa está limitada a su patrimonio. El titular del negocio no responde personalmente por las obligaciones de la empresa.

El titular será solidariamente responsable con el gerente de los actos infractores de la Ley practicados por su gerente. Siempre que consten en el Libro de Actas y no hayan sido anulados.

### **Órganos de la Empresa**

El Titular, es el órgano máximo de la empresa que tiene a su cargo la decisión de los bienes y actividades.

La Gerencia, es designada por el titular, tiene a su cargo la administración y representación de la empresa. El titular puede asumir el cargo de gerente, en cuyo caso asumirá las facultades, deberes y responsabilidades de ambos cargos y se le denominara: “Titular - Gerente”.

### **Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.)**

Requiere de un mínimo de dos socios y no puede exceder de veinte socios.

Los socios tienen preferencia para la adquisición de las aportaciones.

El Capital Social está integrado por las aportaciones de los socios. Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del 25% de cada participación. Asimismo debe estar depositado en una entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad. La responsabilidad de los socios, se encuentra delimitada por el aporte efectuado, es decir, no responden personalmente o con su patrimonio por las deudas u obligaciones de la empresa.

La voluntad de los socios que representen la mayoría del capital social regirá la vida de la sociedad. El estatuto determina la forma y manera como se expresa la voluntad de los socios, pudiendo establecer cualquier medio que garantice su autenticidad. Es una alternativa típica para empresas familiares.

## **Órganos de la Empresa**

Junta General de Socios, representa a todos los socios de la empresa (Es el órgano máximo de la Empresa).

Gerente, es el encargado de la administración y representación de la sociedad.

Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.

## **Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)**

El número de accionistas no puede ser menor de dos y como máximo tendrá 20 accionistas.

Se impone el derecho de adquisición preferente por los socios, salvo que el estatuto disponga lo contrario.

Se constituye por los fundadores al momento de otorgarse la escritura pública que contiene el pacto social y el estatuto, en cuyo caso suscriben íntegramente las acciones.

El Capital Social está representado por acciones nominativas y se conforma con los aportes (en bienes y/o en efectivo) de los socios, quienes no responden personalmente por las deudas sociales. Es una persona jurídica de Responsabilidad Limitada.

## **Órganos de la Empresa**

Junta General de Accionistas.

Es el órgano supremo de la sociedad. Está integrada por el total de socios que conforman la empresa.

Gerente: es la persona en quien recae la representación legal y de gestión de la sociedad. El Gerente convoca a la junta de accionistas. Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.

Directorio: el nombramiento de un Directorio por la Junta (ver S.A.C.) es facultativo (no es obligatorio).

## **Sociedad Anónima (S.A.)**

Conformada por un número mínimo de 2 accionistas, no tiene un número máximo de accionistas. Es la modalidad ordinaria y la más tradicional. Su nacimiento es voluntario (usualmente surge de la voluntad de los futuros socios).

Como excepción su nacimiento puede ser legal, puesto que hay casos en que la Ley impone el modelo de la Sociedad Anónima, no pudiendo optarse por otro, por ejemplo para la constitución de bancos y sociedades agentes de bolsa).

## **Órganos de la Empresa**

Junta General de Accionistas. Es el órgano supremo de la sociedad, está integrado por el total de accionistas. Su actividad se encuentra limitada por el estatuto. Cada acción da derecho a un voto. Directorio, órgano colegiado de existencia necesaria y obligatoria. Este órgano es elegido por la Junta General de Accionistas, conformada por un mínimo de 3 personas. Los miembros del Directorio pueden ser socios.

Gerente, es nombrado por el Directorio. Es el representante legal y administrativo de la empresa.

Sub-gerente, reemplaza al Gerente en caso de ausencia.

El Capital Social está constituido por el aporte de los socios o accionistas.

Está conformado por (1) bienes no dinerarios (muebles, equipos y maquinarias), (2) bienes dinerarios (efectivo) y (3) bienes mixtos (dinerarios y no dinerarios). Estos bienes, que constituyen el patrimonio social de la empresa, deben ser susceptibles de valorarse económicamente y transferirse a la sociedad.

El Objetivo Social se establece como determinante para aquellos negocios u operaciones lícitas que circunscriben sus actividades. Es decir que describen detalladamente las actividades que constituyen su objetivo social. En la descripción se incluyen las actividades relacionadas a sus fines. El objetivo social puede ser múltiple, pero siempre

está referido a la actividad principal de la empresa. Las E.I.R.L., no pueden prestar servicio de dotación de personal de acuerdo al Art. 2° de la Ley 27626. Las consideraciones de Capital Social y Objetivo Social corresponde a las empresas organizadas como: Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima Cerrada y Sociedad anónima. A partir de ahora las microempresas podrán constituirse como persona jurídica sin necesidad de pagar el capital mínimo suscrito. Sólo será necesario que los accionistas declaren su voluntad de operar como una MYPE al momento del otorgamiento de la escritura pública.

La formalización de las micros y pequeñas empresas (MYPES) en el mercado nacional es cada vez mayor, según informó el Ministro de la Producción, Jorge Villasante, a la Agencia Peruana de Noticias (Andina) "... a julio del 2011 podríamos alcanzar sin problemas la inscripción de 150 mil empresas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)". Estas empresas pueden gozar de una serie de beneficios estipulados en la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la MYPE y del Acceso al Empleo Decente (Ley MYPE). Entre los que destacan el acceso a los procesos de compras estatales como proveedores hábiles o autorizados; mayor facilidad para realizar exportaciones y un mejor acceso a los cursos de capacitación y a financiamiento. La posibilidad de entrar a nuevos mercados, de reducir los tributos dependiendo del régimen tributario en el que se ubique y de firmar contratos con el Estado, son también parte de la lista de beneficios. Con el fin de facilitar el acceso a estos beneficios, el Ministerio de la Producción a través de un Decreto Supremo dio a conocer la modificación en el Reglamento de la Ley MYPE, el cual señala que ahora una microempresa puede constituirse como tal sin pagar el capital mínimo suscrito; es decir, sin necesidad de pagar el porcentaje establecido durante su suscripción, el que equivale a

una parte del capital autorizado al momento de su constitución. Con esta medida se busca aligerar también el trámite de formalización.

Muchas veces opinan que la razón principal por la cual existen funcionarios corruptos es el bajo nivel de sus sueldos y que la única manera de pagarles bien sería aumentar los impuestos. América Latina es una de las regiones que impone el mayor número de trabas para hacer negocios, producto de la complejidad de sus sistemas administrativos.

En el Perú, de una muestra de 130 países, ocupa el puesto 115 por ejemplo, nuestro país demora 110 días registrar una empresa en promedio. Las principales consecuencias de ello son la informalidad y el desincentivo a la inversión en el país. En cambio, los países menos regulados y más ágiles para estos procesos son Singapur, Hong Kong, Dinamarca, Noruega y Suecia. Afirma que desde mediados de la década de los 80, en nuestro país se vienen planteando diversos enfoques y propuestas sobre la pequeña y micro empresa por parte de los organismos públicos, la cooperación internacional, los gremios y las instituciones privadas de desarrollo. No obstante, no es sino hasta 1990 que se hace visible ante el conjunto del país el aporte de las MYPES a la economía y el desarrollo nacional.

Hasta ese entonces, éstas sólo eran consideradas como parte de una estrategia de sobrevivencia de los sectores populares para generarse algunos ingresos ante las políticas de ajuste macroeconómico y como tal, reducidas a políticas de carácter asistencialista. Es más, entonces, eran tratadas de manera genérica sector informal. Como se conoce, la economía informal constituye un desafío de grandes dimensiones en el país. Una señal positiva es que la tendencia al aumento del sector informal se ha detenido en los últimos años, aun cuando sigue siendo la segunda economía más informal de América Latina. Países como Francia y México, o instituciones como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Small Business Administración de Estados Unidos, manejan criterios diferentes a lo propuesto por la Ley N° 28015. (MTPE, 2006).

Menciona que en las regiones no existe una clara ubicación del espacio de promoción de las MYPES en la estructura del gobierno regional. Para algunos gobiernos regionales la promoción de las MYPES se ubica en la gerencia de desarrollo económico, que lo heredan de las antiguas gerencias de promoción de inversiones, que a su vez tenían bajo su responsabilidad a PROMPYME; siendo su énfasis el de la competitividad y el crecimiento. En otros, se ubican en la gerencia de desarrollo social, tal como lo establece la ley de los gobiernos regionales y le dan un énfasis en el aspecto promocional de la actividad empresarial, más vinculada a los programas de empleo e ingreso; donde se empata con la dirección de empleo de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo. El tema MYPE, en general, se transita entre lo social y lo económico. Lo social viene dado por su contribución al empleo y lo económico, vinculado a la mejora de la competitividad y productividad para generar mayores excedentes y mejorar ingresos. Por ello, en realidad el liderazgo del tema MYPE queda en el sector que toma la iniciativa de impulsarlas y promoverlas. En todas las regiones los gobiernos locales (provinciales y distritales) dicen o muestran preocupación por programas de promoción de MYPES. (Lombardi, 2004).

Se denomina MYPE a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ministerio de la Producción, 2010).

El futuro de la MYPE es aún incierto ya que el 90% de su totalidad tienen baja productividad, es decir, el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de la subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento lo que se debe también a los siguientes factores. Los empresarios buscan reducir sus costos para aumentar sus ganancias y para lograr esto recurren a la sub contratación, es decir,

emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo por largas jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales.

Según un estudio realizado por el Gobierno Regional del Departamento de San Martín, existe falta de continuidad en la demanda, lo que afecta al plan de producción de productos y de ventas. Es que las ventas de la MYPE son, por lo general, por periodos cíclicos y muchas de sus operaciones son al crédito. La competencia también detiene el crecimiento de la MYPE ya que en el Perú lamentablemente se le considera a los productos importados como de mejor calidad solo por el hecho de ser extranjeros y se le da la mínima importancia al producto peruano, aunque se realizan diversas campañas para apoyar a los compatriotas emprendedores.

El Estado debe tomar un rol protagónico en la búsqueda del crecimiento, se debe buscar la modernización tecnológica al alcance de la MYPE para aumentar la productividad, rentabilidad y la integración comercial. (Bernilla, 2009).

Más de 6'300,000 peruanos y peruanas trabajan en una microempresa y más de 870,000 en una pequeña empresa. Esto equivale al 80% aproximadamente de la Población Económicamente Activa (PEA).

El sector de las MYPES produce además el 48% de la riqueza nacional. Por eso al Estado le interesa que estas unidades económicas se formalicen para:

Incrementar el empleo sostenible, promover su competitividad, potenciar su productividad y rentabilidad, mejorar las condiciones de disfrute de los derechos laborales. (Movimiento Manuela Ramos, 2006).

En principio, es necesario señalar que la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni, mucho menos, copiados entre las diferentes microempresas. La estructura es el esqueleto en el que se apoyan todas las decisiones y actividades que tienen lugar en ella. A nivel de microempresa la estructura se suele adaptar

a las características del emprendedor que la gestiona, al desarrollo de la empresa y al giro del negocio; es decir; que el diseño organizacional termina por personalizarse en todos sus niveles y para cada una de sus actividades. Cada microempresa deberá determinar el tipo de estructura que le resulte más conveniente en relación con su nivel de desarrollo, actividad, composición interna y objetivos. Esta estructura organizacional irá cambiando en función de la evolución de la misma a lo largo del tiempo.

Diseñar una estructura apropiada es el primer paso de la organización empresarial. Este consiste básicamente en:

Asignar a cada empleado tareas individuales.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Transporte**

Se define el transporte de mercancías como toda actividad encaminada a trasladar productos desde un punto de origen hasta un punto de destino.

El transporte se refiere al movimiento de un producto de un lugar a otro en su recorrido desde el principio de la cadena de suministro hasta el cliente. Se denomina transporte a un sistema formado por múltiples elementos, siendo tres los fundamentales, la infraestructura, el vehículo y la empresa de servicio que viene a constituir la actividad previamente dicha. Estos elementos están interrelacionados entre sí, pues ninguno es útil sin que los otros existiesen. (Anaya, 2011).

Según el transporte como actividad clave de la logística influye sobre dos aspectos esenciales: la utilidad de lugar y de tiempo, lo cual significa tener la mercancía en el lugar y el momento que se necesita. Atendiendo a estos criterios, se define el transporte como la actividad clave de la logística, que permite el traslado de materiales y mercancías hasta los puntos de consumo y cuya función es añadir valor de tiempo y lugar. (Cespón, 2003).

El Sistema de Transporte (ST) es el conjunto de modos, medios e instalaciones o infraestructura, que sirven de base material para la ejecución, por el hombre, de las actividades de transportación, a través de las relaciones económicas y jurídicas establecidas en una organización social y un basamento geográfico determinados. (Torres, 2007).

Los planes logísticos se pueden organizar e implementar, pero esto sólo no asegura la consecución de los objetivos marcados. Por ello, es necesario pensar en otra de las funciones primarias de la gestión: el control. La función de control sirve para ajustar o mantener la ejecución planificada de un proceso dentro de los márgenes previstos. La construcción de indicadores se convierte en un factor de relevancia dentro de las organizaciones, ya que contribuye a desarrollar una cultura orientada a los resultados, proporcionar una visión sintética de la evolución de la gestión organizacional y orientar las decisiones al respecto. (Ballaud, 1991).

Es, de todas las operaciones que efectúa el ser humano, una de las más necesarias y la más multiforme a la vez. No hay uno sólo de nuestros actos, que no implique en su elaboración, en su realización, el desplazamiento de personas, de cosas, de pensamiento. No es un fin en sí mismo, es un medio para lograr ciertos fines económicos. (Voigt, 1964).

Además del transporte como actividad económica, productiva y de renta, debemos considerar el transporte individual como actividad económica y objeto de consumo, por ejemplo para el transporte entre lugares de residencia y de trabajo o para el consumo de ocio (descanso, esparcimiento o deporte). (González, 1973).

Desde el punto de vista económico, es una necesidad consecuente de la insuficiencia de producción, en cualquier localidad, de todos los bienes de consumo necesarios, así como la posibilidad de fabricar otros productos, en cantidad superior al consumo local. (Togno, 1975).

Es el traslado de un sitio a otro, de personas y mercancías, motivado por el hecho de que están en un lugar pero se necesitan en otro. (Thompson, 1976).

Existen dos clases de transporte: primero, el de productos manufacturados o materias primas a, o desde el lugar de venta o de producción. Segundo, el de las personas que necesitan recorrer la distancia que separa físicamente los lugares donde deben desarrollar las actividades que realizan durante el día. (Lane, 1976).

Es la expresión del intercambio material tanto de mercancías como de personas. A medida que la especialización económica y cultural se va propagando de un lugar a otro, actúa como vínculo que une a la sociedad humana. (Rees, 1976).

Es un proceso tecnológico, económico y social que tiene la función de trasladar en el espacio a personas y bienes, o sea, para llevar satisfactores a necesidades distantes o viceversa, para vencer las barreras de tiempo y espacio, de tal forma que se conserven ciertas propiedades cualitativas de ambos. (Muñoz, 1976).

Es el traslado en el espacio de personas o cosas venciendo la resistencia del espacio al movimiento de formas materiales. (Suárez, 1977).

Es el conjunto de acciones que continúan el proceso de producción de los bienes materiales por medio de su traslado. (Andronov, 1977).

El transporte es el movimiento físico de personas y bienes entre dos lugares. (Wood, 1989).

Los sistemas de transporte son la respuesta a las crecientes necesidades de comunicación entre individuos como entre sociedades para la movilidad de mercancías como parte de las economías regionales y mundiales. (Tolley, 1995).

El transporte es un sistema integrado por tres elementos fundamentales interaccionados entre sí: la infraestructura, el vehículo y la empresa o servicio. (Izquierdo, 2001).

Es el movimiento de personas, materiales o productos desde el punto donde se producen, cultivan o elaboran, a otro donde se consumen, transforman, manufacturan, distribuyen o almacenan. (Portales, 2001).

El transporte es un sistema organizacional y tecnológico que apunta a trasladar personas y mercancías de un lugar a otro para balancear el desfase espacial y temporal entre los centros de oferta y demanda. Lo anterior plantea el problema de realizar este traslado en forma eficiente y sustentable. (Garrido, 2001).

### **El vehículo automotor**

La Federación Internacional del Automóvil define así el vehículo automotor: "Vehículo terrestre movido por sus propios medios, que se desliza mínimo sobre cuatro ruedas dispuestas en más de una alineación y que están siempre en contacto con el suelo, y de las cuales por lo menos dos son directrices y dos de propulsión". La anterior definición no establece distinción entre los diferentes tipos de vehículos automotores; sin embargo y en todos los casos sabemos que se trata de varios miles de piezas, cada una de las cuales cumple una función específica. Muchas de ellas se deben mover en forma sincronizada.

Para los efectos del diseño y construcción de calles y carreteras es necesario tener en cuenta las características físicas y operacionales de los vehículos, las cuales suelen ser diferentes de unos vehículos a otros, dado que en la actualidad circulan tipos muy variados.

### **Destino**

El destino, como ámbito donde ocurre la mayoría de las actividades de producción y consumo turístico y tiene lugar gran parte de los efectos ambientales, sociales, económicos y culturales del turismo; no solo ha carecido de la debida atención que merece, sino también ha sido abordado indistintamente como sinónimo de producto o como el lugar donde se asienta el turismo. Todo ello motiva que aún hoy no cuente con una adecuada definición. Los destinos conforman realmente un sistema en el espacio, donde se

entrecruzan otros dos sistemas más amplios: el turístico y el geográfico, y como tal actúa entre ambos. Por lo cual debe ser interpretado, planificado y gestionado, atendiendo tanto a sus elementos individuales (propios) como también a las interacciones que entre esos y otros elementos (incorporados) se producen.

### **Destino turístico**

Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística. Por otro lado consideran el destino turístico como la formalización de aquellos nuevos espacios geofísicos de interés o de aquellos otros que quieren plantearse una reconsideración de su valoración hacia parámetros turísticos posibles para la potenciación de sus estructuras actuales. Con el paso del tiempo, la mayoría de los autores han adoptado una definición diferente que parte de una orientación espacial pero se centra en una orientación hacia el consumidor o turista. (Brualla, 2001).

### **Pasajero**

El pasajero es aquel que hace uso del servicio prestado por el porteador. Al igual que con el transportista, y de conformidad con la legislación, se exige que el usuario al momento de contratar tenga capacidad de actuar, o sea, que sea capaz de contraer obligaciones. El contrato al que se sujeta el pasajero, tiene una serie de particularidades, pues no se trata de un contrato en donde el contenido fue libremente convenido por ambos intervinientes, sino más bien, se está ante una adhesión por parte del usuario a las condiciones generales ya señaladas por el transportador. Estos tipos de contratos son conocidos como contratos de adhesión, y tienen como peculiaridad que el contenido está fijado por una de las partes, lo

que implica un desequilibrio en el poder negociador de las partes, pues el predisponente casi siempre tiene mayor poder económico que el adherente. En torno a las obligaciones a las que se sujeta el pasajero al momento de contratar con el transportista, se puede señalar que la principal obligación es la de pagar el importe correspondiente al servicio brindado, obligación que surge a partir de la adquisición del boleto por parte del pasajero. Adicionado a ello y con base en las condiciones de transporte establecidas por distintas líneas aéreas, se hace una lista de las obligaciones accesorias de los usuarios. (Ramírez, 2007).

### **Rutas de transporte**

El transporte bien sea marítimo o aéreo a nivel mundial se estima como el traslado de personas o bienes de un lugar a otro, es decir, de un punto de origen a un punto de destino, el mismo es utilizado desde las épocas remotas debido a la necesidad que ha tenido el hombre de trasladarse de un lugar a otro, así como movilizar bienes para el intercambio.

Logística y Transporte Con el paso del tiempo, se dice que la logística es una ciencia que se encarga de organizar las actividades que se desarrollan en una organización para realizarlas al menor costo posible y con mayor eficiencia. (Aguilar, 2006).

Estudia la organización de cualquier actividad con el mínimo coste total. En el ámbito del transporte se suele entender por logística la organización de las actividades de manipulación, almacenamiento y transporte, tanto de materias primas, como los productos terminados producidos por una empresa, de forma que la demanda se satisfaga a un coste mínimo. Por ello la logística se ha convertido en uno de los pilares básicos de la organización de la empresa, la cual está constituida básicamente por : proveedores, fabricas, almacenes, y clientes , y coordinación dependen de un plan logístico en el cual se abordan entre otros aspectos, la clasificación de los productos que fabrica la empresas, el nivel de actividad que se prevé para la misma, las fases del transporte y almacenaje y la

situación de los principales centros logísticos : fabricas, almacenes, centros de distribución, plataformas de transporte, entre otros. (Díaz, 1998).

### **Transporte Público**

Es aquel que permite el desplazamiento de personas de un punto al otro en el área de una ciudad. El transporte público urbano es parte esencial de una ciudad. Disminuye la contaminación ya que se utilizan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el transporte de personas que, no teniendo auto necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan para evitar dificultades al estacionar. (Ángel, 2005).

### **Transporte Privado**

Es aquel que presta un servicio operado por el diseño de la unidad, circulando en la vialidad ´proporcionada, operada y mantenida por el estado. Entre estos medios de transporte se encuentran: el automóvil, la bicicleta, la motocicleta y el peatón. (Ángel, 2005).

### **Servicio Público**

Es un conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de la administraciones públicas y que tiene como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten”. Los servicios públicos son brindados por determinadas entidades (por lo general el estado), y que satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos pueden cumplir función económica o social (o ambas), y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas. (Uvalle, 2000).

### **Usuarios**

Un usuario de información es aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades. Según esto, todos los seres humanos somos usuarios de información, pues

todos la necesitamos para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente. Según la actitud de los usuarios ante la información, se les divide en dos grandes grupos: usuarios potenciales, aquellos que necesitan la información para realizar sus actividades pero no son conscientes de ello, y no las expresan, y usuarios reales, que son conscientes de que necesitan y utilizan la información para desarrollar sus actividades. (Sanz, 1994).



Esta ciudad es categorizada como la única urbe en Ucayali. Siendo el mayor centro poblado del departamento. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la décima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2013 una población de 211 611 habitantes.

Pucallpa fue colonizada en la década de 1840 por misioneros franciscanos, quienes asentaron varias familias del grupo étnico shipibo-conibo con el nombre Nueva Orán pocas veces usada. Durante varias décadas se mantuvo como un pequeño asentamiento aislado del resto del país por la Cordillera de los Andes. Fue fundada dudosamente el 23 de mayo de 1883 o el 13 de octubre de 1888 durante la fiebre del caucho. En 1909 y 1920, se firmaron sendos contratos frustrados para conectar la localidad con el resto del país a través del Ferrocarril Central. En 1945, Pucallpa queda conectada por vía terrestre a la red nacional de carreteras vía Tingo María, lo que propició la comercialización de productos regionales con el resto del país. Sin embargo, las fuertes lluvias y la inestabilidad del suelo erosionan periódicamente la carretera, lo que ocasiona una operatividad reducida de la vía.

### **3.2.2. Población**

La población en estudio está conformada por los empresarios de las MYPES del sector comercio, rubro empresas de transportes terrestres ruta de Pucallpa Aguaytia, suma un total de 34 empresas.

### **3.2.3. Muestra**

La muestra estará conformada por 12 MYPES de la ciudad de Pucallpa que representa el 38% de la población en estudio.

### **3.2.4. Criterios de inclusión**

Propietarios de la zona urbana de la ciudad de Pucallpa. Aquéllos que estén presentes en todas las encuestas realizadas.

### **3.2.5. Criterio de exclusión**

No se consideró propietarios de las zonas rurales.

### **3.2.6. Definición y Operacionalización de las variables**

**Gestión de calidad:** La planificación de la calidad se explica en el siguiente diagrama de flujo. Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad. (Juran, 1904).

**Formalización:** Fue uno de los primeros autores que hizo hincapié en la importancia del establecimiento de reglas y procedimientos formalizados en una organización. Relacionó esa formalización con otras características estructurales como la centralización del poder y la profesionalización de los miembros de una organización. En las burocracias, al existir una formalización de las tareas, deberes y derechos de los puestos, había un grado importante de impersonalidad. Hecho que produce un descenso de la satisfacción y moral laboral, pero incrementa en determinadas circunstancias la eficacia de la organización. (Weber, 1947).

**Tabla 1: Operacionalización de variables.**

<b>Variab</b> les	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES.	Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES.	Edad	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> Años.
		Estado Civil	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Soltero. <input type="checkbox"/> Casado. <input type="checkbox"/> Conviviente.
		Grado de Instrucción	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Primaria. <input type="checkbox"/> Secundaria. <input type="checkbox"/> Superior no universitario <input type="checkbox"/> Superior universitario.
		Cargo que desempeña en la empresa	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Dueño. <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Representante legal.
Perfil de las MYPES	Algunas características de las MYPES.	Años de permanencia en la actividad y el rubro	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> 1 – 2 años. <input type="checkbox"/> 2 – 3 años. <input type="checkbox"/> 3 – a más años.
		Estructura de la empresa	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Formal. <input type="checkbox"/> Informal.
		Nº de trabajadores en la empresa	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> De 1 – 5 trabajadores. <input type="checkbox"/> De 6 a más trabajadores.

Gestión de calidad de las MYPES	Se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad	Analizar la situación actual	Likert
		Analizar causas potenciales Plan de acción	
		Implementar Soluciones	Likert
		Medir los resultados Cumplimiento de planes	Likert
		Verificación Mejoramiento permanente	Likert
Formalización de las MYPES	Algunas características de la formalización de las MYPES	Conocimiento del término formalización	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Empresa Formal	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Potencial de formalización de la empresa	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Precio. <input type="checkbox"/> Calidad. <input type="checkbox"/> Atención al cliente. <input type="checkbox"/> Otros.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son: Observación, Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de las MYPES de la ciudad de Pucallpa, período 2015.

**De recolección de Datos:****Observación:**

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

**Encuesta:**

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario, el cual consta de 17 preguntas distribuidas en tres partes, la primero son datos generales la cual contiene 03 preguntas, la segunda parte contiene 08 interrogantes sobre la gestión de calidad y la tercera parte consta de 06 interrogantes relacionadas con la formalización de las empresas.

**3.4. Plan de análisis de datos.**

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las MYPES. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio.

### 3.5. Matriz de consistencia

**Tabla 2.** Matriz de consistencia de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES.

Título de tesis	Enunciado del problema	Objetivos	Tipo y nivel de la investigación	Universo o Población	VARIABLES
Gestión de calidad de la Mypes del sector comercio, rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Calleria periodo 2015.	¿Cuáles son la gestión de calidad y formalización en las MYPES rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa – Aguaytia del distrito de Calleria período, 2015.	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer la gestión de calidad y formalización en las MYPES rubro empresas de transportes terrestres ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Calleraa, período 2015.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Conocer los beneficios de la gestión de la calidad rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Calleria periodo 2015.</p> <p>Determinar los factores de la formalización de las MYPES en el rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Calería, periodo 2015.</p> <p>Determinar las ventajas de la</p>	<p>No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto</p> <p>Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir</p>	La población en estudio está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercio, rubro empresas de transportes terrestre de la Ciudad de Pucallpa, periodo	<p>Gestión de calidad</p> <p>Formalización</p>

		<p>formalización en las MYPES rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Callería del periodo, 2015.</p>	<p>las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.</p>	<p>2015 que suma un total de 34 personas.</p>	
--	--	--	---	---	--

## V. RESULTADOS

### 4.1. Resultados.

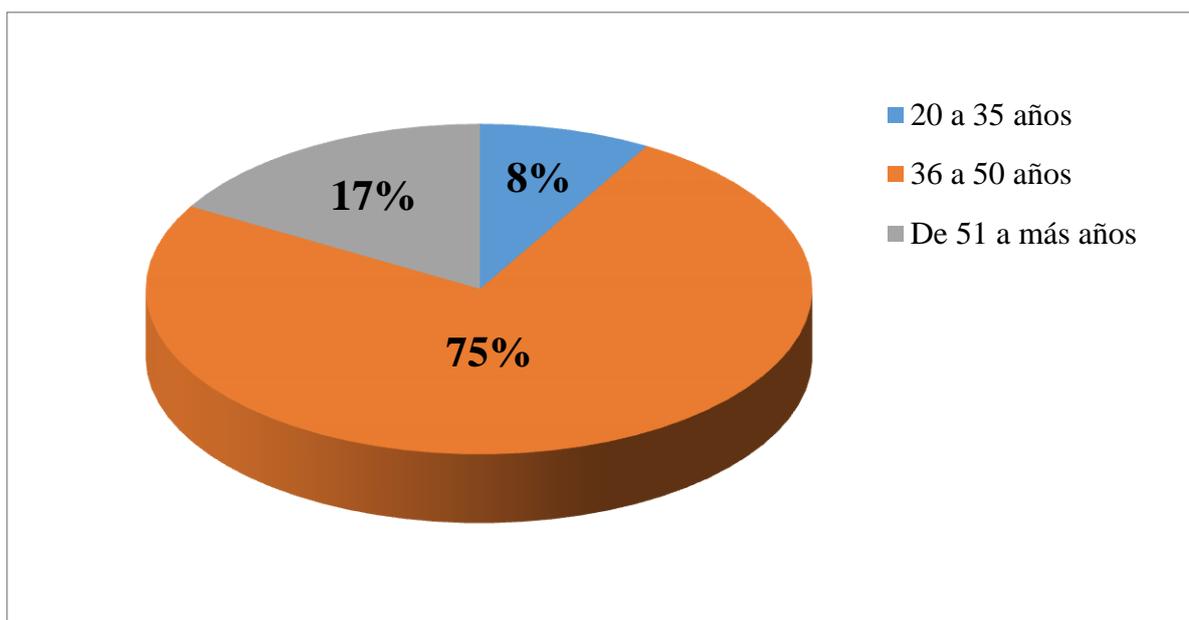
#### 4.1.1. Respecto al perfil del empresario.

Tabla 3: Edad de los representantes de las MYPES.

Edades	Frecuencia	Porcentaje
20 a 35 años	1	8,3
36 a 50 años	9	75,0
De 51 a más años	2	16,7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

Gráfico 1: Edad de los representantes de las MYPES.



Fuente: Tabla 3

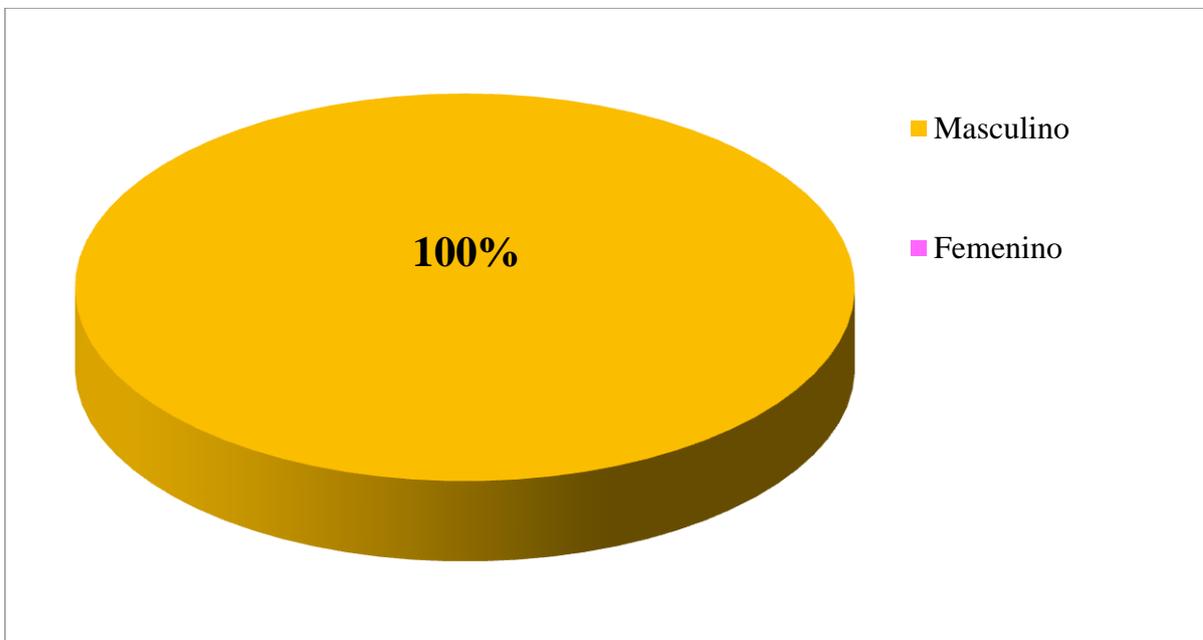
En la tabla 3 y gráfico 1 se observa que el 75% de los empresarios encuestados se encuentra en el rango de edades de 36 a 50 años, el 17% están en el rango de 51 a más y el 8% restante están en el rango de 20 a 35 años.

**Tabla 4: Género de los representantes de las MYPES.**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	12	100,0
<b>Femenino</b>	0	0,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 2: Género de los representantes de las MYPES.**



**Fuente:** Tabla 4

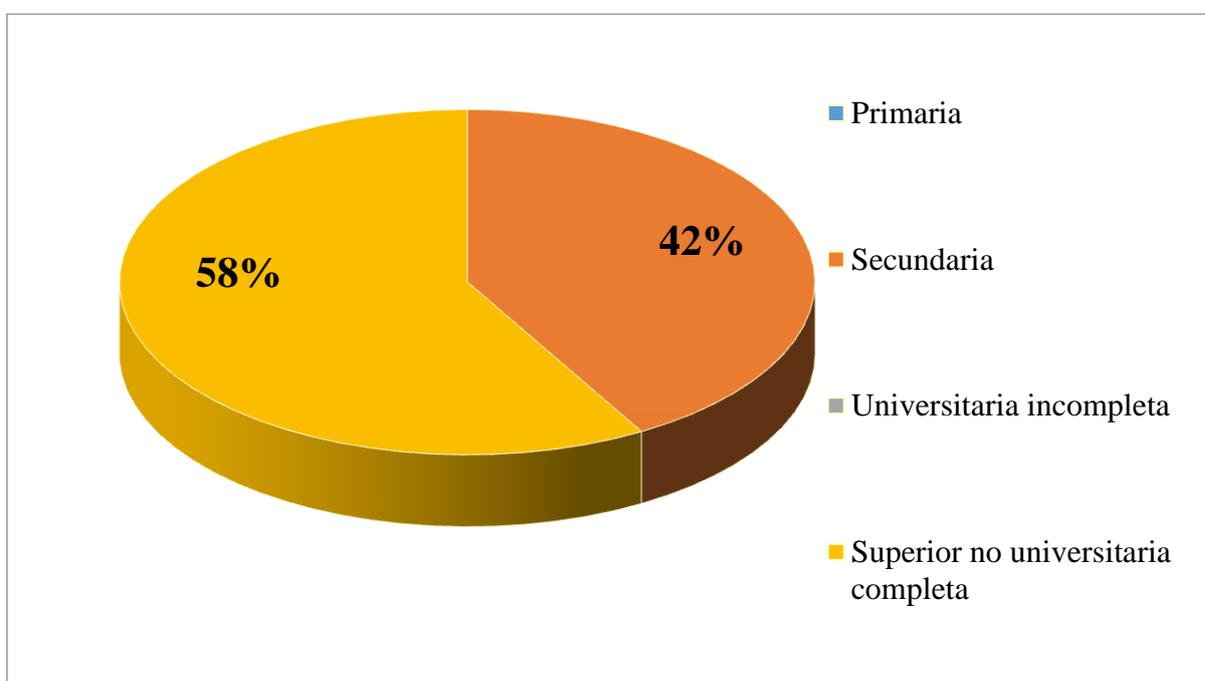
En la tabla 4 y gráfico 2 se observa que el 100% de los empresarios encuestados son de sexo masculino.

**Tabla 5: Grado de instrucción de los representantes de las MYPES.**

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0,0
Secundaria	5	41,7
Universitaria incompleta	0	0,0
Superior no universitaria completa	7	58,3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 3: Grado de los instrucción de los representantes de las MYPES.**



**Fuente:** Tabla 5

En la tabla 5 y gráfico 3 se observa que el 58% de los empresarios encuestados poseen como grado de instrucción la secundaria completa y el 42% tienen como grado de instrucción superior no universitaria (técnico).

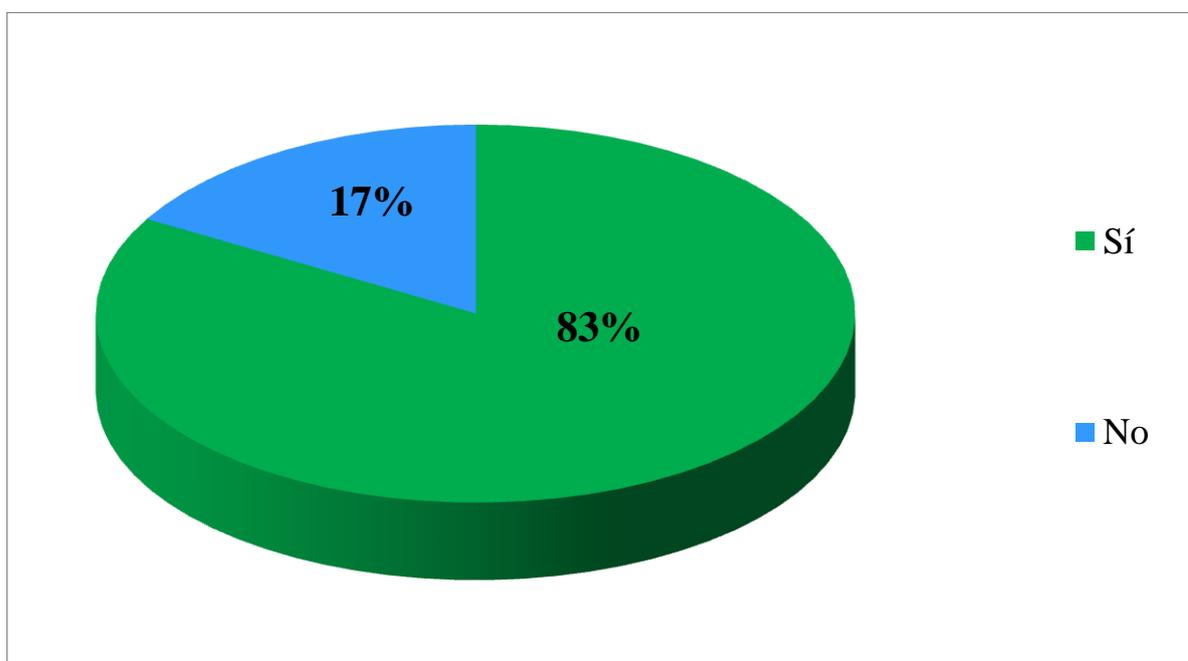
#### 4.1.2. Respecto a la gestión de calidad.

**Tabla 6: ¿El servicio que comercializa es de buena calidad?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83,3
No	2	16,7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 4: ¿El servicio que comercializa es de buena calidad?**



**Fuente:** Tabla 6

En la tabla 6 y gráfico 4 se observa que el 83% de los empresarios encuestados brinda un servicio de calidad y el 17% no cumplen los procesos de calidad respectivamente.

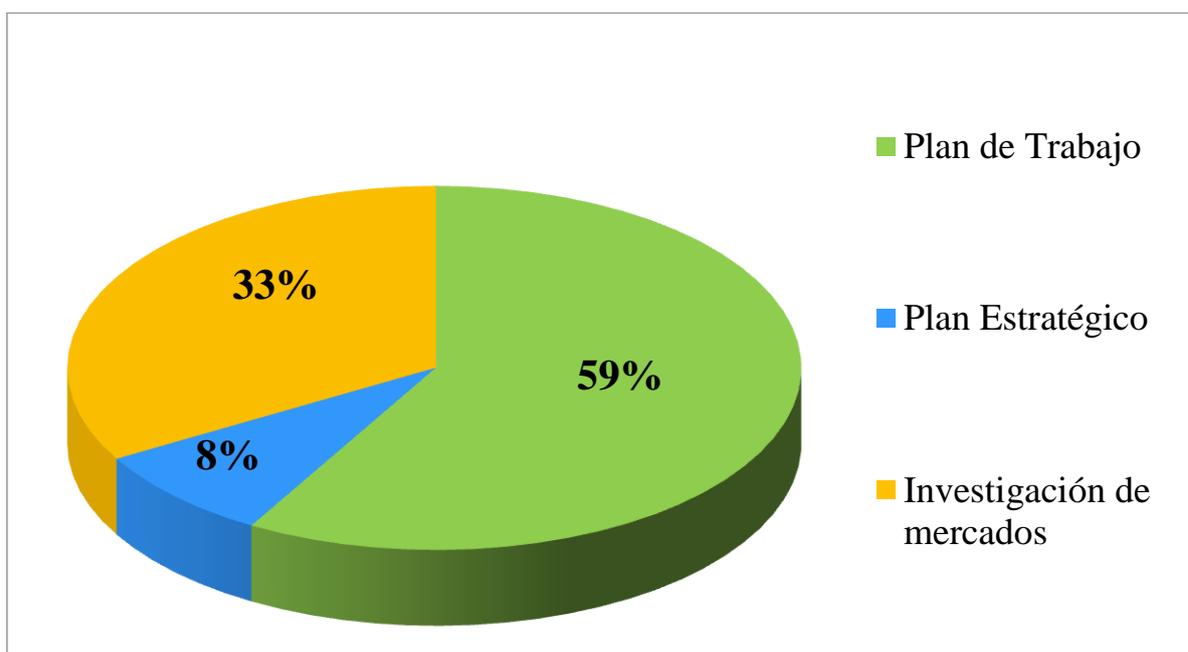
Los trabajadores no tienen bien claro sobre atención de calidad al cliente. La palabra calidad tiene múltiples significados, de forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

**Tabla 7: ¿Documentos de gestión usa para mejorar la calidad de comercialización de su servicio?**

Documentos de gestión	Frecuencia	Porcentaje
Plan de Trabajo	7	58.3
Plan Estratégico	1	8.3
Investigación de mercados	4	33.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 5: ¿Documentos de gestión usa para mejorar la calidad de comercialización de su servicio?**



**Fuente:** Tabla 7

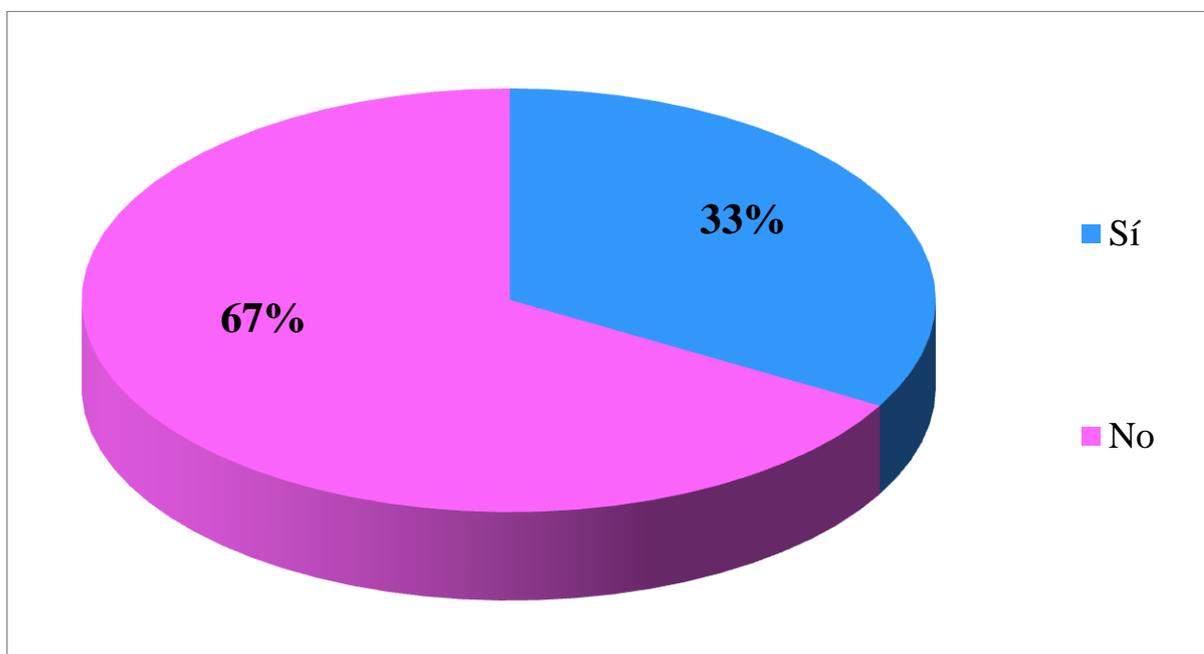
En la tabla 7 y gráfico 5 se observa que el 59% de los empresarios encuestados utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, el 33% usan el plan estratégico y el 8% tienen en cuenta la investigación de mercados para mejorar la calidad del servicio.

**Tabla 8: ¿Conoce las normas ISO de certificación de calidad?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	33.3
No	8	66.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 6: ¿Conoce las normas ISO de certificación de calidad?**



**Fuente:** Tabla 8

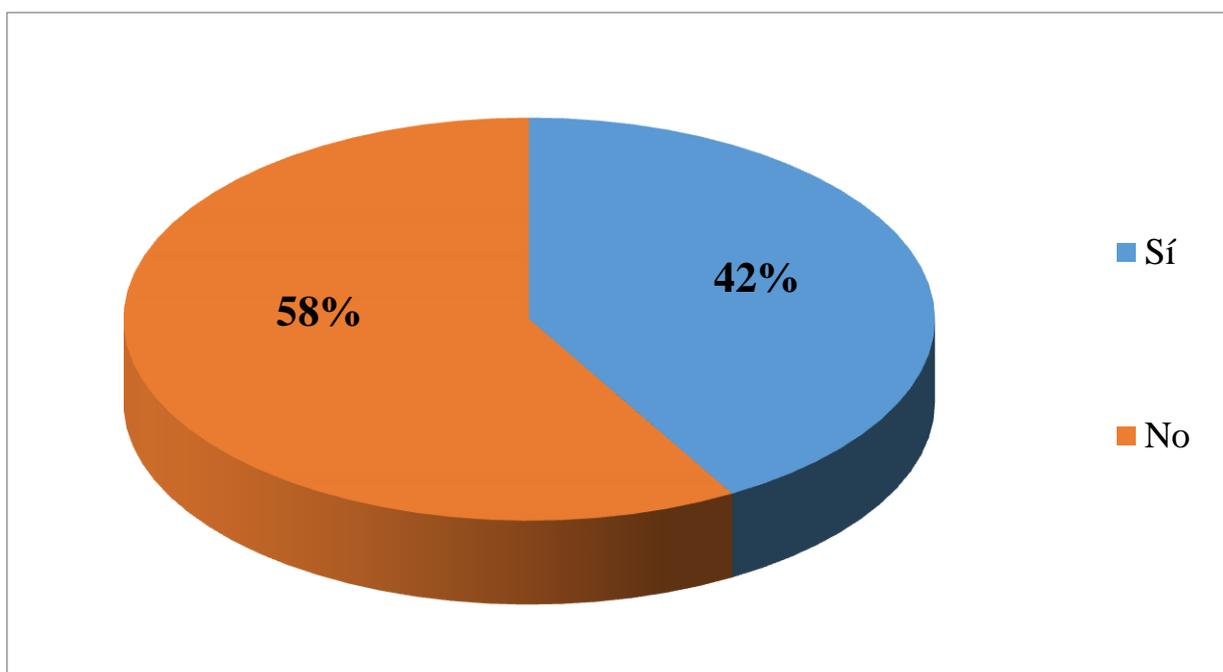
En la tabla 8 y gráfico 6 se observa que el 67% de los empresarios encuestados conoce las normas de certificación ISO y el 33% no conoce dichas normas.

**Tabla 9: ¿Implementación en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	41.7
No	7	58.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 7: ¿Implementación en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales?**



**Fuente:** Tabla 9

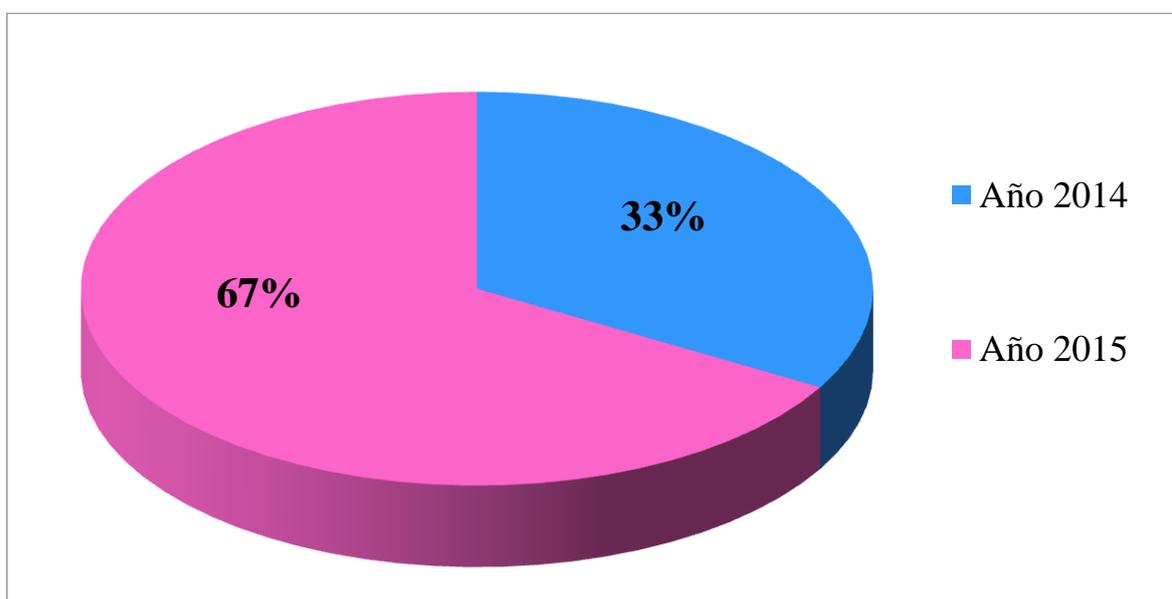
En la tabla 9 y gráfico 7 se observa que el 58% de los empresarios encuestados ha implementado los servicios de pre post venta a través de las redes sociales y el 42% no usan las redes sociales respectivamente.

**Tabla 10: ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en atención al cliente?**

Años	Cantidad	Porcentaje
Año 2014	4	33.3
Año 2015	8	66.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 8: ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en atención al cliente?**



**Fuente:** Tabla 10

En la tabla 10 y gráfico 8 se observa que el 67% de los empresarios encuestados brindó capacitación mayormente en el 2015 y el 33% lo realizó mayormente en el 2014.

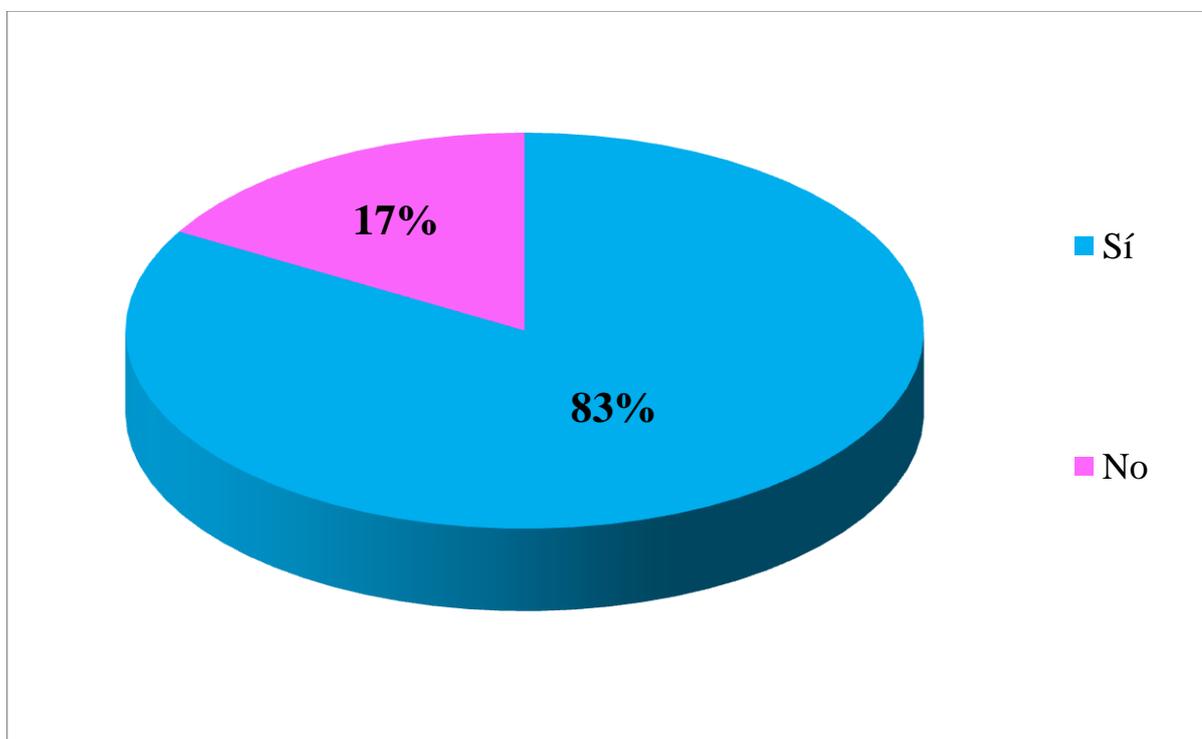
Es necesario poner mucha énfasis en el tema de capacitaciones en las empresas de transporte servicio urbano, en muchos casos el servicio que brindan estas empresas son pésimas, son muchos los factores que influyen, hay varias características muy marcadas.

**Tabla 11: ¿Su empresa brinda servicios de calidad a sus clientes?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83.3
No	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 9: ¿Su empresa brinda servicios de calidad a sus clientes?**



**Fuente:** Tabla 11

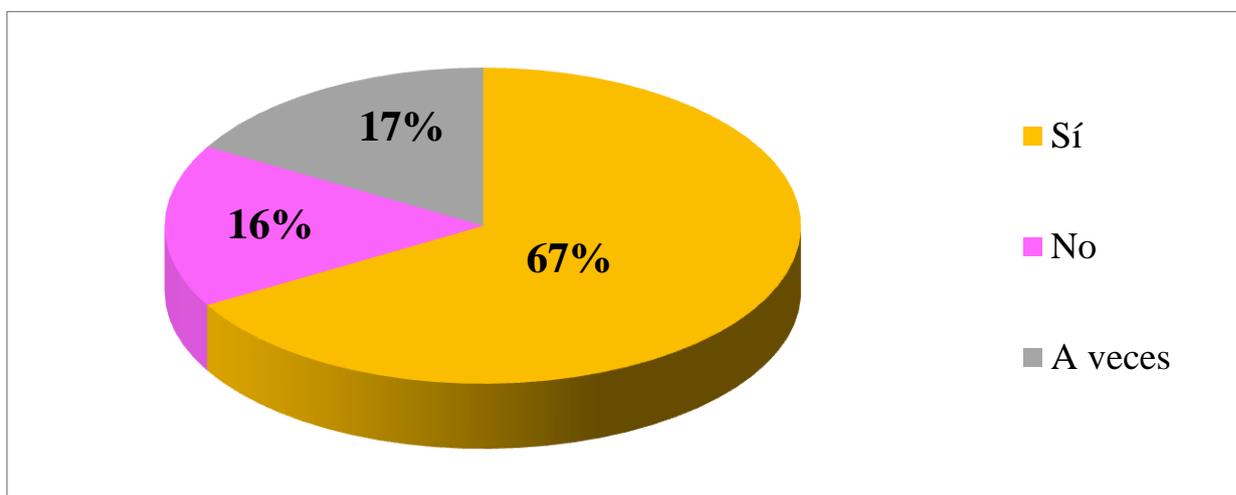
En la tabla 11 y gráfico 9 se observa que el 83% de los empresarios encuestados brinda un servicio de calidad y el 17% no cumplen los procesos de calidad respectivamente.

**Tabla 12: ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su servicio?**

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	66.7
No	2	16.7
A veces	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 10: ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su servicio?**



**Fuente:** Tabla 12

En la tabla 12 y gráfico 10 se observa que el 67% de los empresarios encuestados si evalúa el nivel de comercialización del servicio, el 17% lo hace a veces y el 17% no hace la debida evaluación.

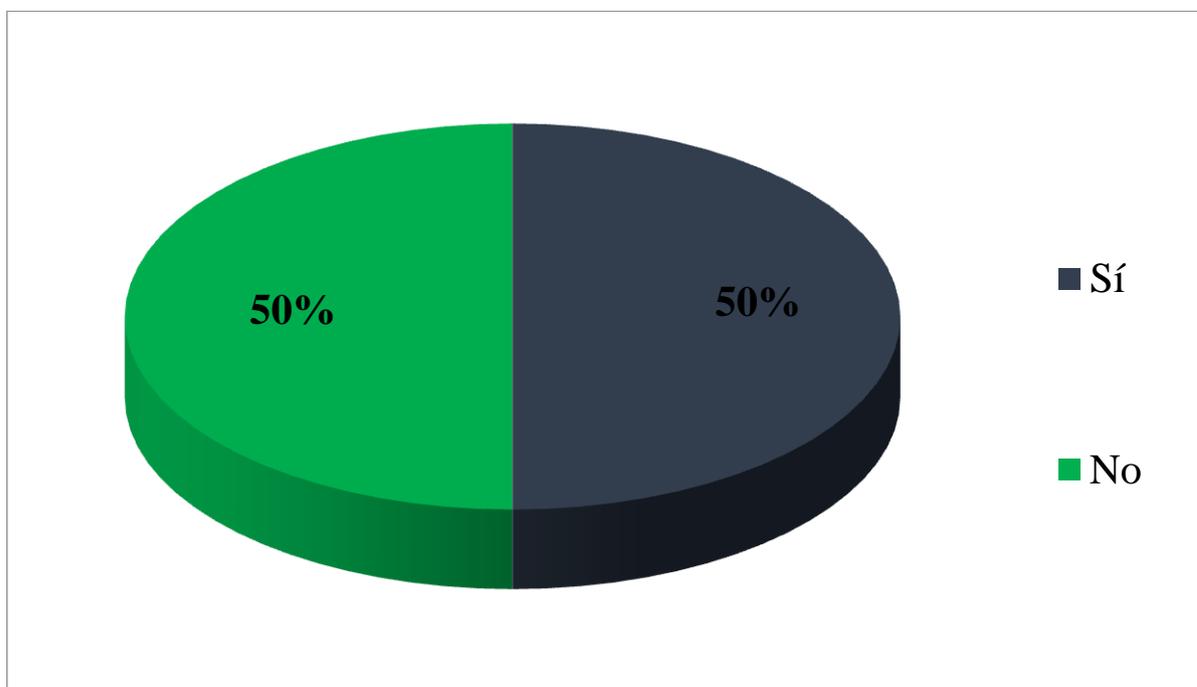
Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia, puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Sin embargo, “cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario.

**Tabla 13: ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la comercialización de su servicio?**

Usa las TIC	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	50.0
No	6	50.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 11: ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la comercialización de su servicio?**



**Fuente:** Tabla 13

En la tabla 13 y gráfico 11 se observa que el 50% de los empresarios encuestados usa las TIC para mejorar la comercialización de sus servicios y el 50% no los usan.

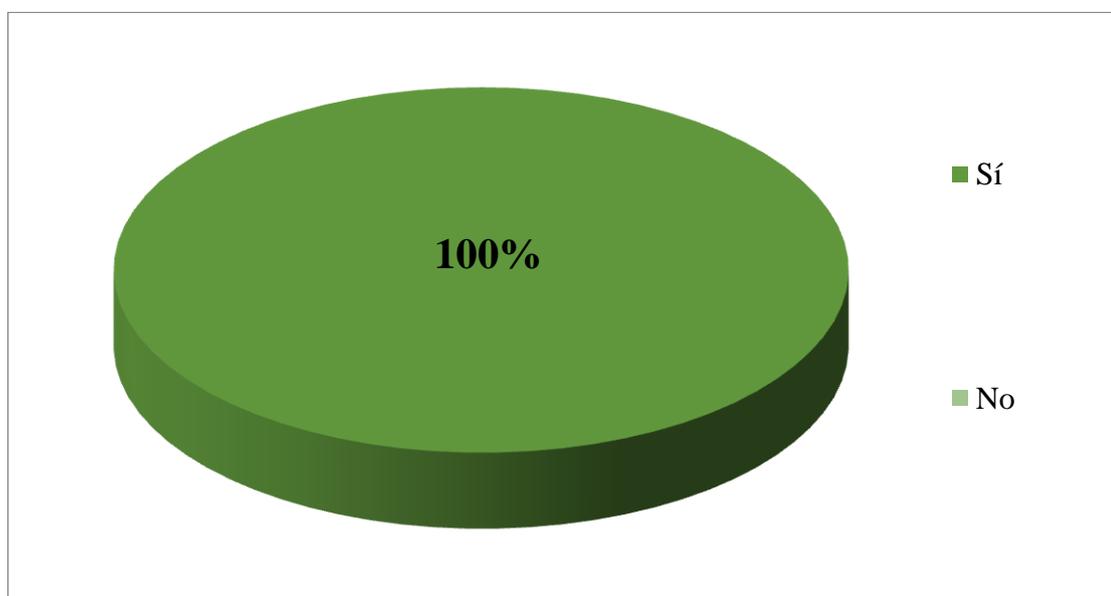
#### 4.1.3. Respecto a la formalización de las MYPES.

Tabla 14: ¿Su empresa está formalmente constituida?

Es formal	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

Gráfico 12: ¿Su empresa está formalmente constituida?



Fuente: Tabla 14

En la tabla 14 y gráfico 12 se observa que el 100% de los empresarios encuestados poseen sus empresas debidamente formalizadas.

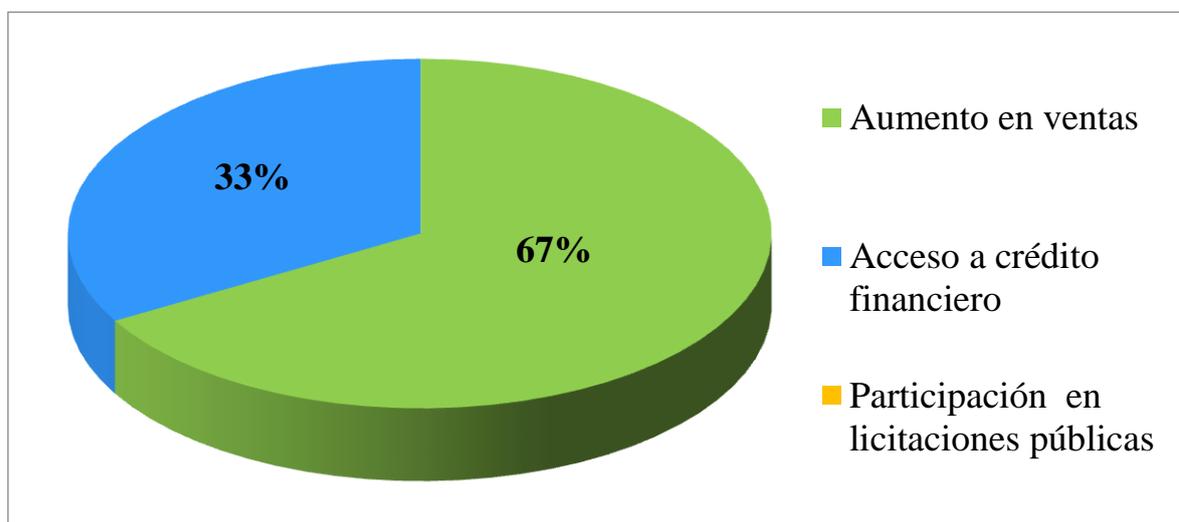
En su gran mayoría de los directivos tienen conocimiento sobre la formalización de las empresas. La formalización va transcurriendo por diversas etapas, de acuerdo a la magnitud (en todo sentido) que vaya adquiriendo la organización. La formalización representa el uso de normas en una organización. La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos.

**Tabla 15: ¿Qué beneficios cree usted que obtuvo con la formalización de su empresa?**

<b>Beneficios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Aumento en ventas</b>	8	66.7
<b>Acceso a crédito financiero</b>	4	33.3
<b>Participación en licitaciones públicas</b>	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 13: ¿Qué beneficios cree usted que obtuvo con la formalización de su empresa?**



**Fuente:** Tabla 15

En la tabla 15 y gráfico 13 se observa que el 67% de los empresarios encuestados obtiene como beneficio de la formalización el aumento de las ventas y el 33% tiene acceso a créditos financieros con el propósito de la formalización.

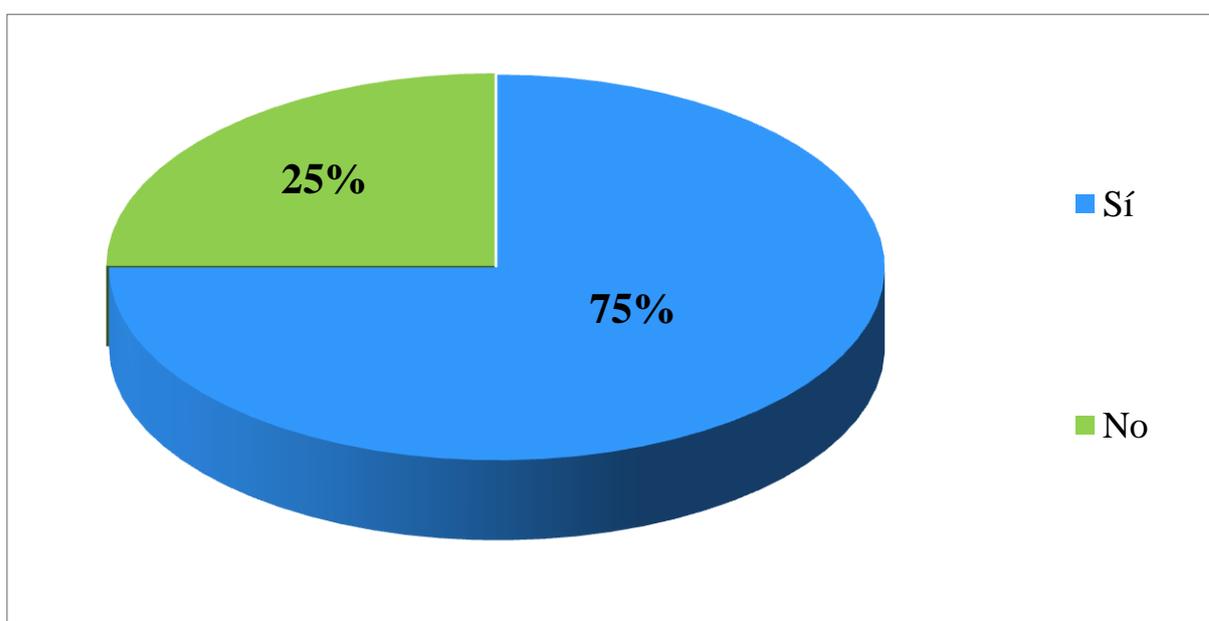
A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas.

**Tabla 16: ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?**

<b>Recibió asesoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	9	75.0
<b>No</b>	3	25.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 14: ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?**



**Fuente:** Tabla 16

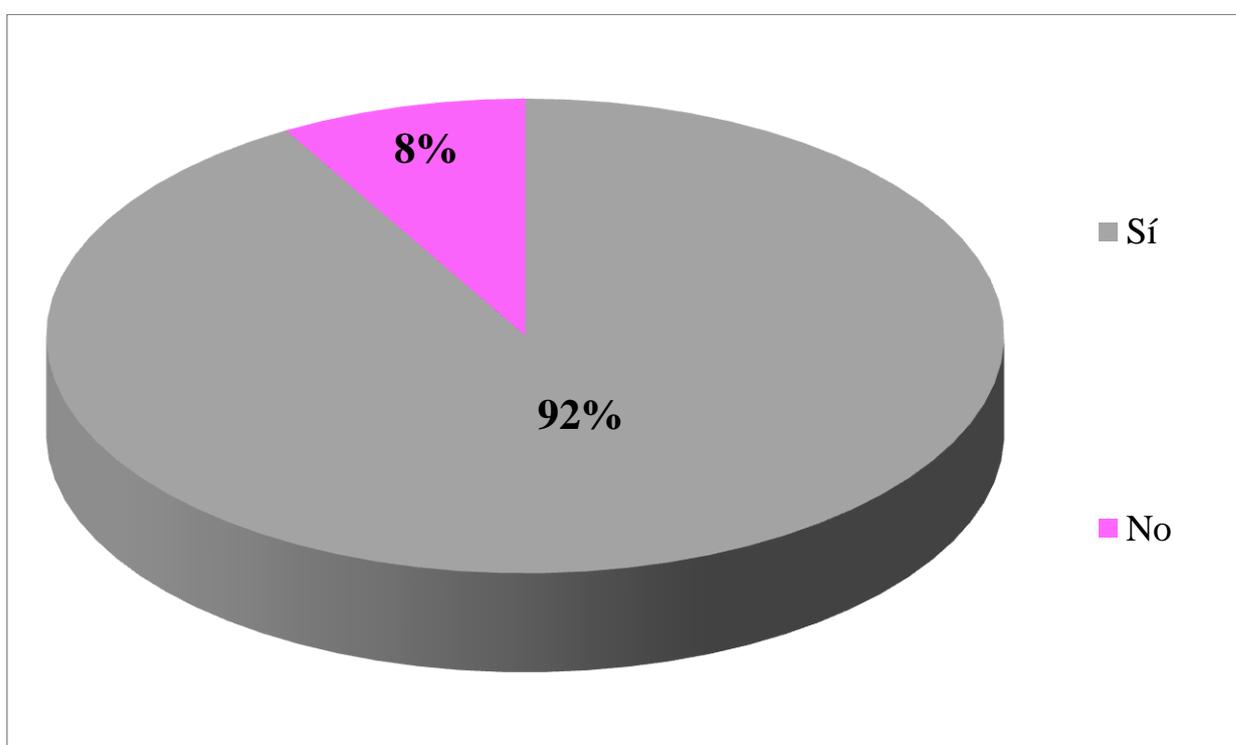
En la tabla 16 y gráfico 14 se observa que el 75% de los empresarios encuestados si ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas y el 25% no recibió asesorías de ninguna entidad.

**Tabla 17: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?**

Considera	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	91.7
No	1	8.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 15: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?**



**Fuente:** Tabla 17

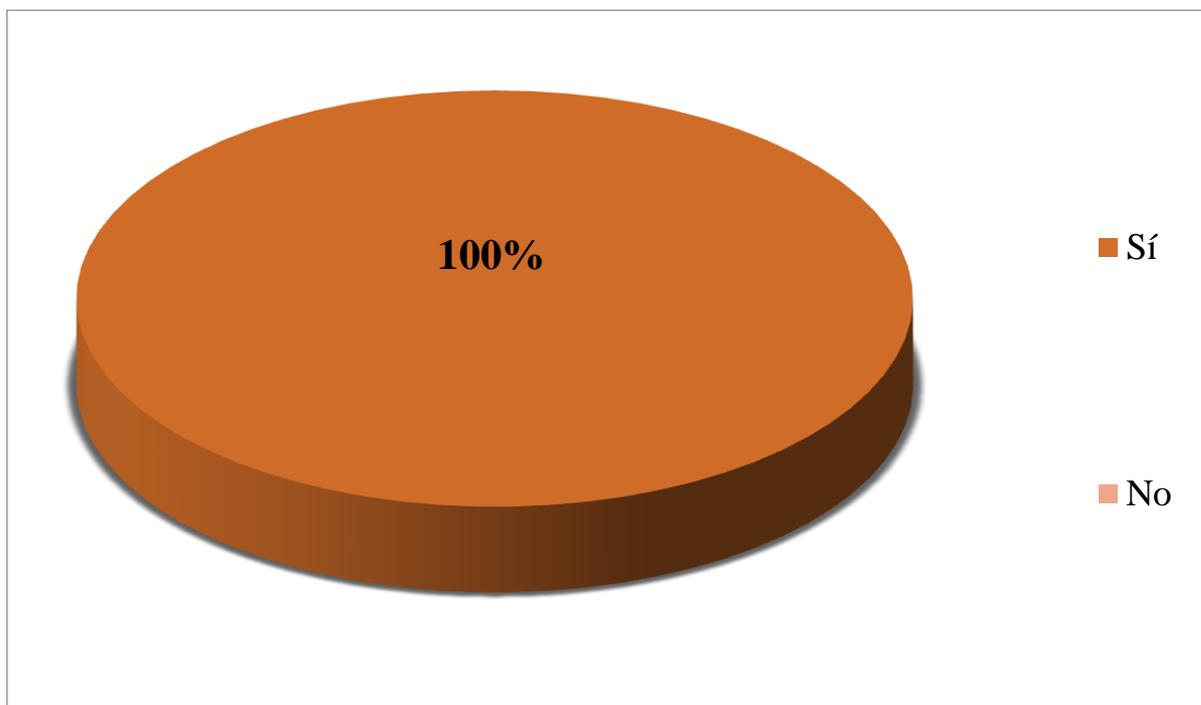
En la tabla 17 y gráfico 15 se observa que el 92% de los empresarios encuestados considera que la formalización aumenta los costos laborales y el 8% considera que no es así.

**Tabla 18: ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES formalizaría su empresa?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	12	100.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 16: ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES formalizaría su empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

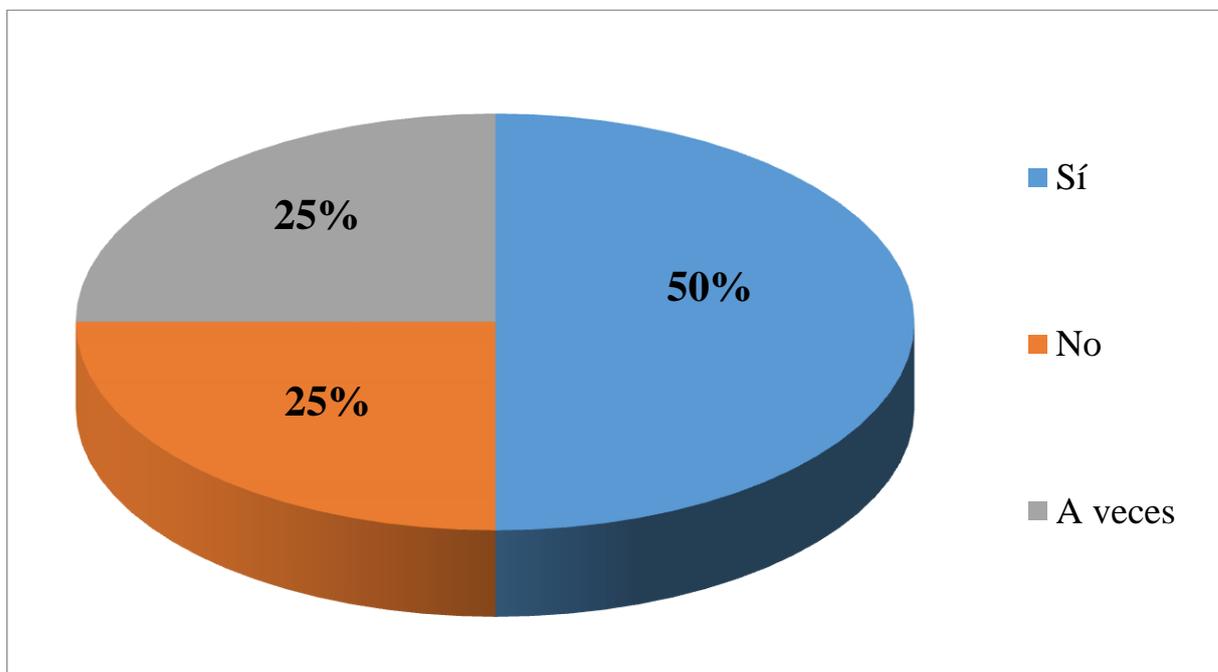
En la tabla 18 y gráfico 16 se observa que el 100% de los empresarios encuestados formalizaría su empresa si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES.

**Tabla 19: ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio por su empresa?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	6	50.0
<b>No</b>	3	25.0
<b>A veces</b>	3	25.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empresarios 2015.

**Gráfico 17: ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio por su empresa?**



**Fuente:** Tabla 19

En la tabla 19 y gráfico 17 se observa que el 50% de los empresarios encuestados considera que la formalización contribuye a la expansión de sus servicios, el 25% considera que no es así y el otro 25% supone que a veces contribuye con dicha expansión.

## **4.2 Análisis de los resultados**

### **4.2.1. Respecto al perfil del empresario**

Respecto al perfil del empresario después de realizado la encuesta a los empresarios de las empresas de transportes terrestres de la Ciudad de Pucallpa, de un total de muestra correspondiente a 12 empresas se pudo observar que un 100% son del género masculino y que un 75% están entre las edades de 36 a 50 años y que un 17% están entre las edades de 51 a más, que el grado de instrucción que tienen el 58% es de secundaria completa, un 42% tienen el grado de instrucción de instrucción de superior no universitaria completa (técnico).

Que las empresas de transportes terrestres de la Ciudad de Pucallpa cuentan con personal masculino que tiene un grado de instrucción que responde a sus expectativas de los gerentes y son personas mayores con experiencia en el campo laboral.

### **4.2.2. Respecto a la gestión de calidad**

Respecto al perfil del empresario después de realizado la encuesta a los empresarios de las empresas de transportes terrestres de la Ciudad de Pucallpa, de un total de muestra correspondiente a 12 empresas se pudo observar que un 59% usan como documento de gestión el plan de trabajo, para incrementar la comercialización de sus productos y un 33% usan el plan estratégico como documentos de gestión y un 8% tiene en cuenta la investigación de mercado para mejorar la calidad de servicio, que el 67% de los encuestados conocen de las normas ISO de certificación de calidad y el 33% no conocen de las normas de certificación de calidad, y mencionan el 83% de encuestados comercializa servicios de calidad y un escaso 17% no lo hace, y un 58% si usan las redes sociales para los servicios de venta y posventa de sus productos y un 42% que no lo han implementado para su comercialización de su productos, que los empresarios dieron capacitación en el año 2015 un total del 67% y un 33% lo realizo en el año 2014. Es

necesario poner mucha énfasis en el tema de capacitaciones en las empresas de transporte servicio urbano, en muchos casos el servicio que brindan estas empresas son pésimas, son muchos los factores que influyen, hay varias características muy marcadas, en muchos de los casos las llamadas combis que aparte que no cumplen con el reglamento de servicio Público las personas que trabajan no son evaluadas y muestran características poco sociables.

Las empresas que evalúan la satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus servicios mencionan que el 67% realiza la evaluación, un 17% no lo realiza y un 17% menciona que lo realiza a veces, respecto al uso de TIC se observa que un 50% si los utiliza en su gestión empresarial mientras que 50% no los utiliza en su gestión empresarial.

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

Respecto a la formalización de las MYPES después de realizado la encuesta a los empresarios de las empresas de transportes terrestres de la Ciudad de Pucallpa, de un total de muestra correspondiente a 12 empresas se pudo constatar que todos los empresarios encuestados mencionan que sus empresas son formalmente constituidas que representa el 100%. La formalización va transcurriendo por diversas etapas, de acuerdo a la magnitud (en todo sentido) que vaya adquiriendo la organización. La formalización representa el uso de normas en una organización y que los beneficios que obtuvo después de la formalización un 67% de los encuestados manifiestan que los beneficios que obtuvo con la formalización de su empresa fue el aumento de sus ventas, mientras que un 33% tiene acceso a créditos financieros con el propósito de la formalización. A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas.

Un 75% manifiesta que si recibieron asesoría para su formalizar su empresa y un 17% que no han recibido asesoría para su formalización. También refieren un 92% que la formalización si aumenta los costos laborales para sus empresas y un 8% menciona que la formalización no aumenta los costos laborales, y que un 100% de los encuestados manifiestan que si formalizarían su empresa si hubiera beneficios del Estado, mientras que un 50% de los encuestados manifiestan que la formalización si contribuye a la expansión de la comercialización de su producto, un 25% mencionan que a veces contribuye con dicha expansión y un 25% considera que no contribuye a la expansión de la comercialización de su servicio.

Según los resultados de la investigación, se ha determinado conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización de las MYPES dedicadas al rubro de Transportes en la Ciudad de Pucallpa. Se identificó el objetivo general conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización donde los propietarios manifestaron estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa, y estar correctamente formalizados mejora la productividad y calidad de servicio. Respecto a los objetivos específicos, se han enfocado en conocer los beneficios de una buena gestión de calidad y determinar los factores que influyen en la formalización,

La MYPE juega un papel prominente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Respecto a la empresa**

Las tres cuartas partes de las MYPES encuestadas se establece que los empresarios tienen entre 36 a 50 años, todos son de género masculino y la mayoría relativa tiene secundaria completa y superior no universitaria (técnico).

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

El 83% de las MYPES encuestadas comercializan servicios de calidad, un 59% de los encuestados utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, un 67% de los encuestados conoce las normas de certificación de la calidad ISO, el 58% de los encuestados han implementado los servicios de pre y post venta con la ayuda de las redes sociales, el 67% de los encuestados capacitaron al personal para mejorar la calidad en la atención el cliente en el año 2015, un 58% actualizan modelos del servicio según los gustos y preferencias del cliente, el 50% de los encuestados usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio, el 67% de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su servicio.

### **Respecto a la formalización**

Todas las MYPES encuestadas están debidamente formalizadas, el 100% de los encuestados opinan que si el Estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES si se formalizarían, el 67% cree que obtendrán el aumento de sus ventas, así mismo un 75% recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, un 92% de los encuestados opinan que la formalización aumentan los costos laborales y el 50% opina que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del servicio de su empresa.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se proponen algunas estrategias y actividades a seguir, las cuales se han desarrollado en base a la problemática identificada en el estudio y en concordancia a las estadísticas de promover e impulsar el desarrollo de la Micro, Pequeña Y Mediana Empresa en la región Ucayali dado que carecen de formalización y no hacen el uso de la gestión de la calidad como pilar fundamental en el crecimiento en cuanto al transporte rapido.

- Establecer mecanismos para la identificación de nuevos beneficios financieros para Mypes (a través del intercambio de experiencias nacionales e internacionales). Analizar su factibilidad y modos de implementación en el mercado regional (rural y urbano), de manera que se cuente con un mecanismo permanente de innovación y difusión de instrumentos y productos financieros para las Mypes (fondos de garantías, modalidades de ahorro, préstamos solidarios, préstamos a líneas de cadenas productivas y de comercialización; diversificación de garantías, central de riesgos, otros). Desarrollar sistemas de capacitación en formalización y la gestión de la calidad (sensibilización del empresario para la formalización de sus activos, muy necesario para el acceso a fuentes de financiamiento) y competitividad humana.

Esto es formalización de la gestión de servicio y de la gestión administrativa. Desarrollar sistemas de capacitación que incluya información básica sobre la oferta y condiciones de

los servicios financieros existente y su forma de acceso, complementándolos con aspectos de análisis financieros.

- Fortalecer las Mypes y sus comités de trabajo, con el fin de que se constituya como rector en el desarrollo económico y desarrollo al sector, con organizaciones estables formalmente y con buen manejo de la gestión de la calidad y una adecuada formalización.
- Analizar y determinar los procedimientos que demandan mucho tiempo en el proceso de constitución de Mypes a través de orientaciones y capacitaciones.
- Proponer una forma de reducción de costos de constitución con impuestos cero durante sus primeros meses de vida de las Mypes.
- Fortalecer la capacidad de las instituciones involucradas en los procesos administrativos para los trámites de las empresas, a través de la capacitación de los recursos humanos, dotación de equipo, mejoramiento de instalaciones entre otros.

## Referencias Bibliográficas

- Anónimo, editor. (2011).** La formalización de las MYPES [monografía en internet]. [Citada 2011 Oct. 5]. [Alrededor de 1 pagina]. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:  
<http://larevista.aqpsoluciones.com/2011/03/17/la-formalizacion-de-las-mype/>
- Álvarez, M. y Duran, J. (2009).** “Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas”. San Salvador: CEPAL - Naciones Unidas. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a\\_y\\_mediana\\_empresa](http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa)
- Alford, J. (2002);** definiendo al cliente en el sector público. Una perspectiva de intercambio social. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Alonso, J. (1996);** gestión de la calidad. Editorial Santillana. España. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Alvarado & Vera (2001);** evaluación de la satisfacción de usuarios de hospitales del sistema nacional de servicios de salud en Chile. En: Revista Chilena de Salud Pública. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Abramzon M. (2005);** Argentina: Recursos Humanos en Salud en 2004. Publicación N° 62. Representación OPS/OMS en Argentina. Buenos Aires. (En prensa). [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Abrucio, F. (1997);** "El impacto de modelo gerencial de la Administración Pública: un breve estudio sobre la experiencia internacional reciente". [Extraído el 15 de diciembre del 2015]

- Arbera, V. (2000);** la planificación de los objetivos en el diseño curricular del centro: Preescolar, Educación General Básica y Enseñanzas Medias, Escuela Española, Madrid. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Arsemo, M. (2002);** gestión diaria del Hospital. Editorial Norma. México
- Arrieta, F. (2003);** “La andrología: Un imperativo educativo de nuestro tiempo”. Serie: Textos universitarios. Lima-Perú. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Alonso, L. Y., & Hernández, P. (2006).** ¿Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica? [Tesis digitales pdf] Tesis Licenciatura. Administración de Empresas. Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla disponible en [extraído el 30 de noviembre del 2015]
- Aguilar, J. (1995):** Subcontratación de Servicios Logísticos. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-eru.shtml#ixzz2tAMkHUas>)
- Arismendi, E. (2013):** Tipos y Diseño de la Investigación. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:  
[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion_21.html)
- Ander, E. (2004):** Métodos y Técnicas de Investigación Social II. La ciencia: Su Método y la Expresión del Conocimiento Científico. México. Editorial Lumen. 2004. p. 223. . [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Ávila, M. (2004),** Diseño de un sistema de Gestión de calidad en el centro Santa María Mediante a la aplicación de la norma ISO 9001:2000). [Extraído el 15 de diciembre del 2015]

**Amores, C. (2008);** modelo de calidad de servicio al cliente para mejorar la comercialización de combustible en la estación de servicios el Fogón). [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:

**Álvarez, J. y Gallego, I. (2006);** introducción a la calidad y aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad). [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT31&dq=CONCEPTO+DE+GESTION+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ei=1hsRU8X8H8eTkQfEwYDgDQ&ved=0CDgQ6AEwAQ#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD&f=false>

**Arecena, J. (2009):** Concepto de micro empresa. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://formeunaempresa.blogspot.com/2009/12/definiciones-y-conceptos-de-la.html>

**Asociación Española para la Calidad (AEC) (2002):** Herramientas para la calidad. Madrid, AEC. Ayestarán, S., Aritzeta, A., Gavilanes, J. (2006): Rumbo a la Innovación: Trabajo en equipo y cambio cultural en las organizaciones. [Extraído el 21 de enero del 2016]

**Balagué, J. & Brualla, P. (2001);** la gestión eficaz de un destino turístico del s. XXI. Cap. 8 La Planificación del destino turístico en el siglo XXI. Educativ, Barcelona. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Destino\\_tur%C3%ADstico](https://es.wikipedia.org/wiki/Destino_tur%C3%ADstico)

<http://159.90.80.55/tesis/000165401.pdf>

**Belbin, R. (1981):** Equipos directivos: el porqué de éxito o fracaso, Londres, William Heinemann. Champion, M.A.; Papper, E.M. y Medsker, G.J. (1996): "Relations

- between work team characteristics and effectiveness: a replication and extension", *Personnel Psychology*, vol. 49, pp. 429-452. [Extraído el 21 de enero del 2016]
- Balestrini, M. (2006):** Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados. Caracas. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Ballou, R. (2004):** Logística Administración de la Cadena de Suministro. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Bracho, Y. (2007),** gestión de Calidad En las Empresas del sector azucarero de occidente de Venezuela). [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Belotserkovskiy, R. (2005);** investigación y desarrollo de un tablero de mando para la gestión empresarial basado en el sistema de gestión estratégica "Balanced Scorecard", [Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial], Lima, Pontificia Universidad Católica Del Perú. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Barquín, M. (1988);** dirección de Hospitales. Editorial Interamericana. México. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Bedoya, O. (2003);** tesis. La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Beltrán, E. (1998);** reclutamiento y Selección. Editorial Siglo XXI. Argentina. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Belmartinos, S. (1999);** nuevas reglas de juego para la atención médica en la Argentina. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]
- Barquin, M. (1988);** dirección de Hospitales. Editorial Interamericana. México. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos85/relacion-calidad-rr-hh-y-atencion-pacientes/relacion-calidad-rr-hh-y-atencion-pacientes2.shtml#ixzz2x0YuOpeS>

**Brito, P. (2002);** desafíos y problemas de la Gestión de Recursos Humanos de Salud en las Reformas Sectoriales. Organización Panamericana de la Salud. Brasil. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]

**Broncano, R. (1999);** administración y gestión gerencial. Memoria para optar el Título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. [Extraído el 15 de diciembre del 2015]

**Bernabéu, M. (2003);** auditorías Logísticas. Un nuevo enfoque en el control. III Jornada Científica Nacional del CID-CI. Ciudad de la Habana, febrero 2001. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:

<https://www.google.com.pe/#q=MODELOS+DE+TESIS+EN+GESTION+DE+CALIDAD+EN+EL+PERU&start=10>

**Castellanos, J. & Castellanos. A., editores. (2010);** Concepciones teóricas referentes a la definición de la competitividad [monografía en internet]. Málaga: Grupo de investigación eumednet. [Extraído el 15 de diciembre del 2015], disponible en:  
<http://www.eumed.net/ce/2010a/cccm3.html>

**Cannon-Bowers, J. & Oser, R. & Flanagan, L. (1992):** "Work teams in industry: a selected review and proposed framework", en Sweezy, R.W y Salas, E. (eds.): Teams: Their Training and Performance, Ablex Pub., Norwood, NJ, pp. 355-377. [Extraído el 21 de enero del 2016]

**Crosby, P. (1994):** La Calidad es libre. Madrid, Mc Graw Hill. Deming E. (1989): Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid, Díaz de Santos. Elola, José M<sup>a</sup>; Kike Intxausti; Larrañaga, José M<sup>a</sup>; Martínez de Murguía, José Ramón; Mújika,

Iñaki (1997): Calidad y Mejora Continua. Usurbil (Guipuzcoa), TALDEKA. Gil, F.; Alcover, c.M. y Peiró, J.M. (2005): "Work team effectiveness in organizational contexts. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(3).pdf

**Cabrera, J. (2002);** bases para la orientación de la gestión descentralizada de Recursos Humanos. Ministerio de Salud. Editorial Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Lima. [Extraído el 18 de diciembre del 2015]

**Calderón, F. (2002);** “Calidad de la Formación Profesional de los alumnos de Obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga “Tesis para optar el grado de Magíster en Educación en la UNMSM. [Extraído el 18 de diciembre del 2015]

**Cantú, J. (2006);** "Desarrollo una Cultura de Calidad", Editorial Mc. Graw Hill, Tercera. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/mendez\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf)

**Casaverde, M. (2013);** en su tesis “Caracterización del financiamiento y la formalización de la MYPES en el sector textil del distrito de comas año 2012”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(5).pdf

**Cruz, S. (2001);** relación entre el enfoque de gestión de calidad y el desempeño organizativo). [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

**Cori, E. (2009);** Definiciones de Diseño de Investigación, Investigación de Campo y Documental. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://files.investigacion-educativa9.webnode.es/200000010-25e6226e03/NATURALEZA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20EXPERIMENTAL.doc>.

**Crosby, P. (1979);** Quality is free, Mc Graw Hill, EE.UU. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

(<http://www.philipcrosby.com/main.html>)

**Chacón, F. (2005)** <http://www.ilustrados.com/documentos/normalizacionelectrocentro.pdf>

(<http://www.iqlnet.com/iqlcrosb.htm>)

**Daft, R. (2000).** Teoría y Diseño Organizacional. (6ª Ed). México: Internacional Thomson Editores. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

(<http://www.monografias.com/trabajos96/liderazgo-y-gestion-calidad-total/liderazgo-y-gestion-calidad-total2.shtml#ixzz2tAPGy6wk>)

**Deming, E. (1989),** calidad productividad y competitividad. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

[http://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=conceptos+de+deming&hl=es&sa=X&ei=0SURU\\_ejBoTgkQftuIFQ&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=conceptos%20de%20deming&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=conceptos+de+deming&hl=es&sa=X&ei=0SURU_ejBoTgkQftuIFQ&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=conceptos%20de%20deming&f=false)

**Dámaso, J. (1987),** servicio al cliente. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://servicioalclienteblogspot.blogspot.com/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html>

**Deming, E. (1982)** “Quality, productivity and competitive position”. Universidad de Cambridge, EE.UU. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

(<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml#ixzz2tAMkHUas>)

**Espinoza, C. (2013);** en su tesis “Estrategias para la formalización de las MYPES del sector alimentos rubro panaderías y pastelerías del distrito de san juan de Miraflores año 2012”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uldech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)

**Emprendepyme.net. (2009);** microempresas en España [artículo Virtual] [Fecha de acceso 18 de diciembre 2015] Disponible en:

<http://www.emprendepyme.net/microempresas-en-espana.html>

**Enciclopedia Microsoft® Encarta®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation J. M. Juran y F. M. Tryna. Análisis y planeación de la calidad. McGraw Hill.** [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

(<http://sol.brunel.ac.uk/~jarvis/bola/quality/taguchi.html>)

**Feigenbaum, V. (1990);** total Quality Control”, Cuarta Edición. Mc Graw Hill,

EE.UU. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://www.slideshare.net/xxjhonyxx/monografia-del-sistema-financiero-peruano>

**Figuroa, E. (2009),** ¿Quién se llevó a Mi Cliente? [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://servicioalclienteblogspot.blogspot.com/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html>

**García, J. (2005);** métodos e investigación administrativa (1ª Ed). México: Trillas SA. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

([http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING\\_427.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING_427.pdf?sequence=1))

**Gómez, A. (2003);** “Cultura en las Pymes del Sector del Juguete y Auxiliares: Implicaciones para la Implantación de Sistemas de Calidad”. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/liderazgo-y-gestion-calidad-total/liderazgo-y-gestion-calidad-total2.shtml#ixzz2tAPGy6wk>

**Gómez, L. (2003);** administración. Madrid – España: Mc Graw Hill. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

(<http://www.monografias.com/trabajos96/liderazgo-y-gestion-calidad-total/liderazgo-y-gestion-calidad-total.shtml#ixzz2tAPAZz7c>)

**Espinoza, C. (2013);** en su tesis “Estrategias para la formalización de las MYPES del sector alimentos rubro panaderías y pastelerías del distrito de san juan de Miraflores año 2012”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)

**Gómez, M. & Acevedo, J. (2008);** la Logística Moderna y la Competitividad Empresarial. Ediciones Logespro. Ciudad Habana. Cuba, 2001. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

<http://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt307.pdf>

**González C. (2006);** conceptos generales de calidad total. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

[www.monografias.com](http://www.monografias.com).

**Guevara, R. (2013);** en su tesis “Ruta De Transporte Público Superficial Alimentadora Del Sistema Metro En La Zona Plaza Sucre-Ciudad Caribú”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407>

**Hart, W. (1988):** Extraordinary Guarantees. New York, American Management Association. Ishikawa K. (1994) Introducción al Control de Calidad. Díaz de Santos. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

**ISO 9001 (2000);** sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://www.slideshare.net/xxjhonyxx/monografia-del-sistema-financiero-peruano>

**ISO 9001 (2000);** normas para la Gestión de la Calidad y el Aseguramiento de la calidad. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

<http://www.udem.edu.mx/academico/profesorado/34177/control/Gurus.ht>

**Investigación financiera de Perú Top Publications (2004):** Perú - The Top 10 000 empresas. [Extraído el 18 de diciembre del 2015], disponible en:

(<http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2013/10/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion-in-peru.pdf>)

**Islas, A. & Lelis, R. (2007);** en su tesis “Análisis de los sistemas de transporte”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

<http://observatoriosegvial.blogspot.pe/2011/08/los-vehiculos-automotores-elementos.html>

**Jordi, C. (1998):** Manual de Logística Integral. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

(<http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-mypes/formacion-mypes.shtml#ixzz2tAN99h2z>)

**Juran, M. (1993):** “Manual de Control de la Calidad”. Cuarta Edición, Mc Graw Hill, Interamericana de España S.A, España. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.Monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml#juran>

**Juran. M. & Gryna, F. (1993):** Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. Juran JM.

(1996): Juran y la calidad por el diseño. Díaz de Santos. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.psicologia-online.com/pir/formalizacion-de-la-organizacion-como-variable-estructural.html>

**Koontz, H. (2004):** “Administración una perspectiva global”. México. Mc Graw Hill. 12ª

edición. Reboloso, E., Salvador, C., Fernández Ramírez, B. y Cantón, P. “Análisis de la estructura dimensional del Servqual en los servicios universitarios”. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

[www.sociedadevaluacion.org/conferencias/com112.pdf](http://www.sociedadevaluacion.org/conferencias/com112.pdf)

**La Cerda, H. (1991):** Los elementos de la Investigación. Editorial El Búho. Bogotá.

Colombia. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

(<http://www.monografias.com/trabajos10/gesca/gesca.shtml#ixzz2uedDmejR>)

**López, F. (2005);** “El Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y su Influencia en

la Normalización de los Procesos de la Empresa Electrocentro S.A.” [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.ilustrados.com/documentos/normalizacionelectrocentro.pdf>

**López J. (2010);** cultura Organizacional. Extraído el 3 febrero, 2013 del sitio web de la

Universidad de Playa Ancha, Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Públicas. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT>

[10/LIBROS/ROBERTO-FUERA%20DE%20LA%20CRISIS.pdf](http://www.genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT/10/LIBROS/ROBERTO-FUERA%20DE%20LA%20CRISIS.pdf)

**Luciano, J. (2013);** en su tesis “Caracterización del financiamiento y la formalización de

las MYPES del sector comercio –rubro venta de computadoras del distrito de

Chimbote, período 2011-2012”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(5).pdf)

**Loreño, S. (2014);** en su tesis “Caracterización del financiamiento y formalización en las MYPES del sector servicio – rubro hoteles del distrito de nuevo Chimbote, periodo “2012 - 2013”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(8).pdf)

**Koontz, H. (2004):** “Administración una perspectiva global”. México. Mc Graw Hill. 12<sup>a</sup> edición. Reboloso, E., Salvador, C., Fernández Ramírez, B. y Cantón, P. “Análisis de la estructura dimensional del Servqual en los servicios universitarios”. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

[www.sociedadevaluacion.org/conferencias/com112.pdf](http://www.sociedadevaluacion.org/conferencias/com112.pdf)

**López, F. (2005);** “El Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y su Influencia en la Normalización de los Procesos de la Empresa Electrocentro S.A.” [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.ilustrados.com/documentos/normalizacionelectrocentro.pdf>

**Martin, L. (2007);** en su tesis “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

<http://www.eumed.net/ce/2009b/caca.htm>

**Marcelo, P. (2009);** “Determinación Del Grado De Calidad De Una Empresa A Partir De Los Indicadores De Gestión”. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.ingenieria.unlz.edu.ar/proyecto/archivos-cms/tesis/12.pdf>

**Méndez C. (2001):** Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Mc Graw Hill. Colombia. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

(<http://apuntesingenierialegal.blogspot.com/2007/12/tom-peters.html>)

**Morales, R. (2011);** en su tesis “los vehículos automotores: elementos fundamentales del tránsito”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

<http://www.banrepcultural.org/node/92119>

<http://www.eumed.net/rev/turydes/11/rrf.html>

**Norton y Kaplan, (1992):** El Balanced Scorecard. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

([http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING\\_427.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING_427.pdf?sequence=1))

**Navarrete, M. (2013);** en su tesis “Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPES del sector industria - rubro panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010-2011”. [Extraído el 05 de febrero del 2016], disponible en:

[file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/IVAN/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(6).pdf)

<https://logistweb.wordpress.com/tag/definicion-transporte/>

**Obregón, E. (2002);** creación de una estrategia de calidad en el servicio aplicado a un hospital pequeño. [Tesis digitales pdf] Tesis Licenciatura. Administración de Empresas. Departamento de Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

(<http://apuntesingenierialegal.blogspot.com/2007/12/tom-peters.html>)

**Oz, E. (2001);** administración de sistemas de Información. (2ª Ed). México: Thomson Learning. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades](http://www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades).

**Pérez, J. (2010);** “El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el SENATI Chimbote”. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING\\_427.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1213/ING_427.pdf?sequence=1)

**Pino, R. (2008.);** la relación entre el sector industrial y el tamaño de Empresa con las prácticas de la calidad total y el Desempeño organizacional, [Tesis para obtener el grado de doctor en administración estratégica de empresas], Surco, Pontificia Universidad Católica Del Perú. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en: (<http://es.hsmglobal.com/notas/34039-como-vender-los-consejos-tom-peters>)

**Porter, M (1997);** estrategia competitiva (1ª Ed). México: Continental SA. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[www.habitantes.elsitio.com/ciberf](http://www.habitantes.elsitio.com/ciberf)

**Reinerio, C. (2012);** “Las MYPES y la Gestión de Calidad en el Sector Construcción del Distrito de Chimbote”. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[Emprendepyme.net](http://Emprendepyme.net). (2009)

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1534/15/UPS-GT000210.pdf>

Recent research and applications in Spain and Portugal", en Journal of Managerial Psychology, vol. 20 (3/4), pp. 193-218. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/mendez\\_s\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf)

**Sabino, C. (2007);** El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades](http://www.tuveras.com/calidad/generalidades/generalidades).

**San Miguel, E. (2011);** “Gestión de la Calidad y Marketing en los Centros Residenciales para Personas Mayores”. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

[http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/Ciencias\\_Sociales/Eduardo\\_Sa\\_n\\_Miguel.pdf](http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/tesis/Ciencias_Sociales/Eduardo_Sa_n_Miguel.pdf)

**Soler, H. (2003):** Balanced Scorecard: Implementación del Balanced Scorecard en Internar Cienfuegos. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>

**Scholtes, P. (1991):** El Manual del Equipo. Cómo usar Equipos para Mejorar la Calidad, Madison, Wisconsin: Joiner. 47 Alicia Arias Coello. Facultad de Ciencias de la Documentación. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

[http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/2\\_modelos\\_oficiales/2\\_modelos\\_oficiales.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/2_modelos_oficiales/2_modelos_oficiales.htm)

**Shewhart, W. (1996):** Control Económico de la Calidad de productos manufacturados. Madrid, Díaz de Santos. West, M.A. (2004): Effective Teamwork. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion\\_de\\_calidad\\_y\\_evolucion.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html)

**Tamayo, M. (2001):** El Proceso de Investigación Científica. Editorial.

México. Limusa. [Extraído el 10 de enero del 2016], disponible en:

<http://tecnologiasenlaead.blogspot.com/2011/04/el-diseno-de-investigacion-y-los.html>

**Taguchi, G. (2009);** control de la Calidad “en la línea” y “fuera de la línea” (on-line y off-line). [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp101/>

**Valero, A. (2007);** ideas para pymes: El éxito no es cuestión de suerte, es cuestión de estrategia. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/planeacion-estrategica-PYMES-estrategia-empresarial-ganadora.html>

**Wheelan, S. (1999):** Creating Effective Teams. A Guide for Members and Leaders, London, Sage. Zeithaml, Valarie A.; A. Parasuraman; Leonard L. Berry (1993): Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid, Díaz de Santos. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

**Zorrilla S. & Torres, M. Edición. (2001):** Guía para elaborar la tesis. Editorial Mc Graw Hill. Definición de Calidad según El Diccionario de La Real Academia de La Lengua Española. [Extraído el 21 de enero del 2016], disponible en:

<http://suite101.net/article/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-a17319>

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada **“INCIDENCIAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO RUBRO EMPRESAS DE TRANSPORTES RUTA PUCALLPA AGUAYTIA DEL DISTRITO DE CALLERIA, PERÍODO 2015”**.

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

Encuestado

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

MYPE encuestada: .....

**A. Datos generales:**

1. Edad del representante legal de la empresa:.....

2. Género del representante legal de la empresa:

a) Masculino b) Femenino

3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa:

- a) Ninguno
- b) Primaria: Completa..... Incompleta.....
- c) Secundaria: Completa..... Incompleta.....
- d) Superior universitaria: Completa.....Incompleta.....
- e) Superior no universitaria: Completa..... Incompleta.....

**B.- De la gestión de la calidad**

4. ¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?

Sí No

5. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?

- a). Plan de trabajo
- b). Plan estratégico
- c). Investigación de mercados

6. ¿Conoce las normas ISO de certificación a la calidad?

Sí No

7. ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?

Sí No

8. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

2014:.....veces 2015:.....veces

9. ¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?

Sí No

10. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?

Sí No A veces

11. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?

Sí No

### C.- De la formalización

12. ¿Su empresa es formal?

Sí No

13. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

1. Aumento de las ventas
2. Acceso al crédito financiero
3. Participa en licitaciones públicas

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

Sí No

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

Sí No

16. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, Formalizaría su empresa?

Sí No

17.- ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?

Sí No A veces



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Pucallpa, Julio 2015

**CARTA N°0013-2015-D-EPE-ULADECH Católica**

**Señor.....**

**Representantes .....**

**Presente**

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Administración de empresas, se encuentran realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: “Incidencias de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el Sector Comercio Rubro Empresas de Transportes Terrestres ruta Pucallpa Aguaytia de la Ciudad de Pucallpa, período 2015”, los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

**KEYSY AREVALO PARDO**

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>	<b>DURACIÓN</b>		
	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
Introducción	X		
Título	X		
Caracterización del problema	X		
Enunciado del problema	X		
Objetivos	X		
Justificación		X	
Antecedentes		X	
Bases teóricas		X	
Metodología: tipo y nivel de la investigación		X	
Diseño de la investigación		X	
Universo o población		X	
Plan de análisis			X

Resultados			X
Análisis de resultados			X
Referencias bibliográficas			X
Anexos			X

### PRESUPUESTO - INVERTIDO

PRESUPUESTO INVERTIDO DURANTE LA ELABORACIÓN DE TESIS								
DESCRIPCIN	MESES DE INVERSIÓN				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	OCT	NOV	DIC	ENE				
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>								
Papel Bond A4 80 gr.				1	Paquete x 500 hojas	1	14.00	14.00
Bolígrafo	2		2	1	Unidad	5	1.00	5.00
Lápiz	2				Unidad	2	0.50	1.00
Clips mariposa de metal	1				Unidad	1	1.50	1.50
Perforador	1				Unidad	1	15.00	15.00
Engrapador	1				Unidad	1	18.00	18.00
USB - 4GB	1				Unidad	1	25.00	25.00
Folder manila		1			Paquete x 25 unidades	1	10.00	10.00
Laptop	1				Unidad	1	1,500.00	1,500.00
Resaltador		1			Unidad	1	2.00	2.00
Corrector		1			Unidad	1	3.50	3.50
<b>Sub total</b>								<b>1,595.00</b>
<b>SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y OTROS</b>								
Espiralado				1	Servicio	1	12.00	12.00
Copias		85		109	Servicio	194	0.08	15.52

Internet	8	5	6	9	Horas	28	1.00	28.00
<b>Sub total</b>								<b>55.52</b>
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>								
Gasolina	2	2		2	Galón	6	17.00	102.00
Mantenimiento de Movilidad		1			Servicio	1	25.00	25.00
<b>Sub total</b>								<b>127.00</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN</b>								
Alimentación en General	1	1	1	1	Servicio	4	250	1000
<b>Sub total</b>								<b>1000</b>
<b>TOTAL</b>								<b>2,777.52</b>