

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del Distrito de Chilca, 2021

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. GARCIA SANCHEZ XAVIER ENRIQUE
Bach. PORRAS MATOS STEFANY JAKELIN

Asesor : Mtro. Inga Damian Gonzalo Paul

Línea de investigación Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y culminación : 24.11.2021 al 23.11.2022

Huancayo – Perú

2022

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**“GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES
DEL SECTOR TRANSPORTE – MOTOTAXIS
DEL DISTRITO DE CHILCA, 2021”**

PRESENTADO POR:

**BACH. GARCIA SANCHEZ XAVIER ENRIQUE
BACH. PORRAS MATOS STEFANY JAKELIN**

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. ALDANA LOPEZ ALBERTO VIDAL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

TERCER MIEMBRO : _____
MG. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS

Huancayo, 21 de Julio del 2023

FALSA PORTADA

NUESTRO ASESOR

Mtro. Inga Damian Gonzalo Paul

DEDICATORIA:

A mi madre, porque la que soy ahora se lo debo a ella y por inculcarme siempre la importancia de estudiar y mi abuelita Mimi que su deseo mas grande fue vernos realizados y profesionales, ahora es mi ángel.

A mi compañero de vida mi esposo, por ser mi apoyo incondicional e inspiración, también a mis hijos por ser mi gran motivación.

Stefany Porras

DEDICATORIA:

Quiero dedicar esta tesis, a mis padres Javier y Rosario porque ellos han dado razón a mi vida, con sus consejos, la paciencia y el apoyo incondicional, todo lo que soy ahora es gracias a ellos.

A mi hija Valeria que llego para llenar de alegría mi vida, mi mundo la iluminas con tu sonrisa y me das esas fuerzas que necesito para conseguir mis metas.

A ti abuela, que desde el cielo me cuida, y con sus enseñanzas me encaminó por un buen sendero.

Xavier García

AGRADECIMIENTO:

Tenemos una gran deuda de gratitud con nuestros profesores de la universidad, que trabajaron incansablemente para inculcarnos una curiosidad permanente por el aprendizaje y el respeto por la comunidad académica.

A nuestro asesor de confianza, que nos proporcionó valiosísimas aportaciones a lo largo de la elaboración de este estudio.

CONSTANCIA DE TURNITIN



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR TRANSPORTE – MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE CHILCA, 2021

Cuyo autor(es) : GARCIA SANCHEZ XAVIER ENRIQUE.

PORRAS MATOS STEFANY JAKELIN.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MTRO. INGA DAMIAN GONZALO PAUL.

Que fue presentado con fecha 13.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 19.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 22%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 03 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 20 de Abril del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	i
FALSA PORTADA.....	ii
ASESOR.....	iii
DEDICATORIA:.....	iv
DEDICATORIA:.....	iv
AGRADECIMIENTO:.....	v
CONTANCIA DE TURNITIN.....	vi
CONTENIDO.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema	17
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema General	18
1.3.2. Problemas Específicos	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Justificación Social	18
1.4.2. Justificación Teórica	19
1.4.3. Justificación Metodológica	19
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo General.....	19
1.5.2. Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1 A nivel nacional	20
2.1.2 A nivel internacional	223
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Gestión de calidad.....	25
2.2.2. Formalización Mypes.....	33
2.2.3. Mototaxis.....	38

2.3. Marco conceptual.....	40
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	43
3.1. Hipótesis General.....	43
3.2. Hipótesis Específicas	43
3.3. Variables	43
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	46
4.1. Método de Investigación.....	46
4.2. Tipo de Investigación	46
4.3. Nivel de Investigación	47
4.4. Diseño de Investigación.....	47
4.5. Población y Muestra	48
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	50
4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos	50
4.6.3. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos	50
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	52
4.8. Aspectos éticos de la investigación	52
CAPÍTULO V: RESULTADOS	54
5.1. Descripción de resultados	54
5.2. Contraste de Hipótesis	60
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS.....	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	80
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	81
Anexo 4. El instrumento de investigación y constancia de aplicación.....	83
Anexo 5. Confiabilidad y Validez del instrumento	86
Anexo 6. La data de procesamiento de datos	90
Anexo 7. Consentimiento informado	94
Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento.....	95

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización.....	45
Tabla 2 Validación de expertos	51
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad de variable 1	51
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad de variable 2.....	51
Tabla 5 Escala de Vellis	52
Tabla 6 Escala valorativa de la variable: Gestión de calidad	54
Tabla 7 Escala valorativa de la variable: Gestión de calidad	55
Tabla 8 Análisis sobre los Niveles de distribución de las dimensiones de la Gestión de calidad.....	55
Tabla 9 Análisis sobre los Niveles de distribución de la Gestión de calidad.	57
Tabla 10 Análisis sobre los Niveles de distribución de las dimensiones de la Formalización de las Mypes.	58
Tabla 11 Análisis sobre los Niveles de distribución Formalización de las Mypes.	59
Tabla 12 Prueba de hipótesis general	61
Tabla 13 Nivel de incidencia entre la gestión de calidad y la formalización de las Mypes.	61
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1	62
Tabla 15 Nivel de incidencia entre la planificación de calidad y la formalización de las Mypes.	63
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 2	64
Tabla 17 Nivel de incidencia entre el control de calidad y la formalización de las Mypes.	65
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 3	66
Tabla 19 Nivel de incidencia entre la mejora de calidad y la formalización de las Mypes.	66
Tabla 20 Estadístico de fiabilidad de variable gestión de calidad.....	86
Tabla 21 Estadístico de fiabilidad de variable formalización de las Mypes	86

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de distribución de las dimensiones Mejora de calidad, Control de calidad y Planificación de la calidad.....	56
Figura 2 Niveles de distribución de la Gestión de calidad	57
Figura 3 Niveles de distribución de las dimensiones de la Formalización de las Mypes...58	
Figura 4 Niveles de distribución Formalización de las Mypes	59

RESUMEN

El estudio científico tuvo como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la formalización de las Mypes?, para ello tuvo como propósito principal: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la formalización de las Mypes; en respuesta al problema planteado, se propone como hipótesis la siguiente: Gestión de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes.

La hipótesis se apoyó en un nivel de evidencia correlacional, con un diseño no experimental, una técnica cuantitativa y el método científico, la población estuvo conformada por 22 representantes de asociaciones o empresas de mototaxistas del Distrito de Chilca; También se aplicó un muestreo probabilístico simple, resultando 22 representantes de asociaciones o empresas. Como medio de recolección de información se elaboró una encuesta y un cuestionario. El estudio concluyó que, luego de aplicar la prueba estadística, se obtuvo que el valor de p (Sig.) para la prueba chi-cuadrado fue de 0.018 0.05 (5%), resultados que apuntan a un vínculo entre la gestión de calidad y la formalización del 2021 mypes

Palabras clave: Gestión de calidad, formalización de las Mypes, mototaxis.

ABSTRACT

The main problem of the scientific study was: What is the relationship between quality management and the formalization of Mypes? For this, its main purpose was: To determine the relationship between quality management and the formalization of Mypes; In response to the problem raised, the following hypothesis is proposed: Quality management is significantly related to the formalization of Mypes

The hypothesis was supported by a correlational level of evidence, a non-experimental design, a quantitative technique and the scientific method, the population was constituted by 22 associations or companies of motorcycle taxi drivers of the District of Chilca; simple probabilistic sampling was also applied resulting in 22 associations or companies. A survey and a questionnaire were used to collect information. The study concluded that, after applying the statistical test, it was obtained that the p-value (Sig.) for the chi-square test was 0.018 0.05 (5%), results that point to a link between quality management and the formalization of 2021 Mypes in the transportation industry of Chilca (motorcycle cabs).

Keywords: Quality management, formalization of Mypes, motorcycle taxis.

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo del Perú las micros y pequeñas empresas (Mypes) están consideradas como buenas opciones, ya que generan empleo y eso se refleja en el mercado interno, su acción, participación y producción contribuye a la disminución de pobreza, la aportación es de 41.9% del producto bruto interno (PBI) cifras segundo trimestre 2021. La gestión de la calidad empresarial contribuye a fomentar la productividad, lo que a su vez impulsa las ventas y la satisfacción de los clientes con los bienes y servicios suministrados.

A pesar de operar en un mercado altamente competitivo con muchas otras empresas de transporte, tanto formales como informales, con las que compiten a diario, creemos que la gestión de calidad es esencial en la industria del mototaxi porque estos conductores prestan un servicio fundamental a los desatendidos en todo el distrito de Chilca. No hay espacio suficiente para las maletas, hay un máximo de tres pasajeros y la empresa no ofrece formación periódica a todos los conductores, por lo anterior, el propósito del siguiente estudio es determinar cómo se relaciona la gestión de la calidad en los servicios de mototaxis con la formalización de las pequeñas y medianas empresas en el país investigado, por tal razón surgió el presente estudio.

El siguiente estudio utilizó una estrategia cuantitativa; empleó un diseño científico, aplicado, no experimental y un nivel de investigación correlacional; y su población estuvo conformada por 22 representantes de asociaciones o empresas de mototaxistas radicadas en el Distrito de Chilca en el año 2021. Como instrumento de estudio se utilizó el cuestionario y como método de recolección de datos la encuesta.

Este proyecto de investigación consta de las siguientes secciones:

Capítulo I: Se describe la realidad problemática de interés en América Latina, a nivel nacional y local, la formulación de los problemas de investigación que se vinculan a

la investigación, la formulación del problema general y específico, la justificación social, teórica y metodológica, y el objetivo general y específico. Las restricciones a la investigación se han abordado de manera similar.

Capítulo II: Se explican los marcos teóricos que sustentan la tesis, como el contexto nacional e internacional, el contexto teórico de las variables es el pilar del estudio y el marco conceptual.

Capítulo III: En el siguiente apartado además de tener en cuenta las variables de la investigación y su matriz de variables asociada, los autores sugieren hipótesis amplias y restringidas sobre el fenómeno en cuestión.

Capítulo IV: En el siguiente capítulo explicamos el método, tipo, nivel y diseño de investigación del trabajo de investigación. Definimos la población y la muestra a trabajar, mencionamos las técnicas e instrumento de recolección de datos, como la validación que fue mediante aprobación de tres expertos y la confiabilidad del instrumento que obtuvimos a través de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach. Así como la ética utilizada en el desarrollo de la investigación fueron el Código de Ética de un Psicólogo Peruano y el Código de Conducta de la Asociación Americana de Psicología (APA)

Capítulo V: Es el último capítulo en el que se describen los resultados obtenidos de este estudio utilizando estadísticas descriptivas, frecuencias, tablas y gráficos con sus descripciones y las principales variantes con sus escalas, el análisis e interpretación de variables y el contraste de las generales y específicas de la investigación. hipótesis

Finalmente, nuestra tesis concluye con una discusión y análisis de los datos, sugerencias y una lista de referencias y apéndices que corroboraron las partes teóricas.

Los autores.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El consumidor en esta área ha crecido robusto, capaz de absorber choques ambientales y manejarse con ellos utilizando estrategias reconocidas y probadas a partir de algunas experiencias previas, según una investigación del departamento de Investigación de OMG Latinoamérica (2017).

En América Latina, en un contexto de problemas sociales, extrema pobreza, crisis política entre otros, se vienen desarrollando las Mypes (micro y pequeñas empresas).

Sánchez (2018), sostiene que las empresas son importantes porque inciden en el crecimiento económico, la generación de empleo y desarrollo social en la región. Las Mypes no sólo se localizan en zonas urbanas, sino también en las jurisdicciones rurales.

En el Perú, la micro y pequeña empresa según informe del Ministerio de la Producción (2019) hace cinco años un 60% eran informales, pero en el 2019 esa cifra cayó a 50%, principalmente ligadas a comercios y servicios.

El principal problema por el cual pasan las Mypes es con respecto al tiempo de vida en el Perú, el tiempo de vida promedio de las Mypes es de seis años, por diversos factores como: la carga tributaria, laboral, la informalidad, trabas en las municipalidades, el acceso al financiamiento; entre otras. (Salardi 2020).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) estima que más de 6,6 millones de unidades productivas están establecidas en la economía no oficial. Es decir uno (01) de cada cuatro (04) empresarios elige dar el paso hacia la formalización, el 88.3% de los 014 micro empresarios prefiere estar en clandestinidad.

Mbaye (2020), sostiene que los gobiernos tienen motivos para preocuparse por la informalidad empresarial, que puede definirse como las empresas que realizan actividades al margen del sistema legal pero que proporcionan dinero lícito a un grupo social. La evasión fiscal, el trabajo indocumentado, la inestabilidad laboral y la competencia desleal entre empresas son consecuencias de una economía informal, que frena el desarrollo económico y reduce la capacidad competitiva de un país.

El referido informe también da cuenta que, no sólo la burocracia desmotiva a la formalización de las MYPES, sino también el alto costo que implica ser formal como la carga laboral y tributaria, implementar una infraestructura adecuada, licencia de funcionamiento, las inspecciones municipales entre otros.

Al problema descrito se añade el contexto de la pandemia, muchas MYPES formales han pasado a la informalidad, las restricciones han acelerado el cierre de muchas empresas generando desempleo y pobreza.

La pandemia de COVID 19 causó trastornos sociales y contribuyó a una recesión económica mundial que perjudicó a millones de personas en todo el planeta, sobre todo a las de escasos recursos (González 2020).

Aunque la gestión de la calidad engloba todas las decisiones tomadas por la alta dirección sobre la política, los objetivos y las obligaciones en materia de calidad, así como su aplicación a través de la planificación, el control, la garantía y la mejora de la calidad, todo ello dentro de los límites del sistema de calidad (Bracho 2007).

El estudio analizará las MYPES del rubro de transporte urbano, específicamente el de mototaxis. Estas unidades menores representan un emprendimiento que permite la creación de autoempleo; son el sostén de muchas familias. Pero esta oportunidad ha generado un aumento excesivo de este servicio sin autoridad que los regule.

Así se tiene problemas como el caos en el transporte, casos de inseguridad, accidentes de tránsito, informalidad, déficit de fiscalización por parte de los entes competentes, entre otros.

La Municipalidad Distrital de Chilca realizó una investigación en el principal centro de transporte del distrito y descubrió 20 mototaxis que operaban sin los permisos requeridos para hacerlo de manera legal y segura. El permiso de circulación, el SOAT (seguro obligatorio de accidentes de tráfico) y el certificado de inspección son algunos de los documentos exigidos. Veinte de los 32 minicoches que fueron incautados por inspectores de la Dirección de Transporte en el Municipio de Chilca, en las avenidas Jacinto Ibarra y Mariscal Cáceres, eran utilizados ilegalmente como taxis públicos de pasajeros. "Ahora es nuestro deber aplicar mano dura para eliminar la informalidad y evitar accidentes y acciones delictivas que se perpetran notablemente utilizando unidades informales, nuestro enfoque es la protección de la población", afirmó el director de Transporte, Luis Alminagorda. El funcionario dijo que tras una verificación de método de atributos que abarcó todo el mes de febrero, se finiquitaron 800 unidades (entre ellas 120 nuevos choferes) (MDC 2021)

1.2. Delimitación del problema

El barrio Chilca de la zona Junín de Huancayo fue el lugar de la investigación. Los resultados se basaron en información del año 2021. La gestión de la calidad se descompuso en sus componentes, los cuales fueron medidos y evaluados. La formalización de las MYPES tiene tres dimensiones: tributaria, laboral y municipal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

a) ¿Cómo se relaciona la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?

b) ¿Cómo se relaciona el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?

c) ¿Cómo se relaciona la mejora de la calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

El estudio aportó a nuestra población; con el propósito de fortalecer las Mypes implementando de la gestión de calidad.

Los primeros beneficiarios con la investigación serán las personas que brindan el servicio de mototaxis, de igual forma las autoridades de desarrollo económico de la municipalidad, ya que podrían desarrollar actividades estratégicas que permitan el fortalecimiento de las MYPES.

1.4.2. Justificación Teórica

Considerando a los autores más destacados y las bibliografías más reciente que permitan analizar las variables en un nivel de investigación explicativo o predictivo. La teoría constituye nuevas fuentes para futuros estudios.

1.4.3. Justificación Metodológica

El presente estudio siguió los métodos operativos, instrumentales y metodológicos necesarios, como la validez y la fiabilidad, para proporcionar resultados más creíbles y relevantes para el problema. Las estadísticas pudieron procesarse y analizarse como parte de la discusión de los resultados gracias al uso y la evaluación de los instrumentos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar cómo se relaciona la gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

a) Determinar cómo se relaciona la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

b) Determinar cómo se relaciona el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

c) Determinar cómo se relaciona la mejora de la calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 A nivel nacional.

Armas (2018) con la tesis titulada: “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016”, el coste de asistir durante cuatro años a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para obtener una licenciatura en administración de empresas. Resumen: Tuvo como objetivo general: Consultar los resultados de la gestión de la calidad del transporte nacional en 2015-2016, su metodología fue diseño metodológico, estudio no experimental-descriptivo, tipo de investigación cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo. Llegaron a la conclusión de que la antigüedad, las habilidades consultivas, las herramientas y la tecnología disponibles y la prestación de un servicio de calidad son importantes, pero que el precio es más significativo que cualquier otra cosa.

Mundo (2019) con la tesis titulada: “La gestión de calidad y formalización en las Mypes, del sector servicio - rubro transporte de pasajeros en mototaxis, del distrito de Huaral, Lima 2018”. Sustentado para optar el grado de licenciado en administración en La ULADECH. Resumen: Tuvo como objetivo: Esbozar los rasgos más sobresalientes de la gestión de calidad y formalización en lo que respecta a las Mypes del sector servicios (transporte de pasajeros) en los mototaxis del barrio Huaral de Lima en el año 2018. Su metodología de diseño fue investigación no experimental - transversal- descriptiva, el tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo y correlacional. Su población fueron las Mypes de transporte en mototaxis, los servicios de mototaxis en el distrito de Huaral fueron el

objetivo de esta encuesta a las empresas locales. El autor llega a las siguientes conclusiones: hay deficiencia de conocimientos sobre formalización y gestión de calidad; hay espacio para mejorar el transporte en general y el mototaxismo en particular; hay normas legales que benefician a los micro y pequeños empresarios; y tendríamos empresas establecidas y formales si las instituciones promovieran la capacitación y brindaran los beneficios necesarios para formalizarse.

Portilla (2019) con la tesis titulada: “Factores que limitan el crecimiento económico de las Mypes del sector transporte urbano en el distrito de puente piedra”, sustentado para la obtención el grado de licenciado en administración de la UPN.

Resumen: La investigación se propuso identificar las barreras a la expansión a las que se enfrentan las pequeñas y medianas empresas de transporte del barrio de Puente Piedra. En la zona de Puente Piedra había 48 empresas que prestaban servicios de transporte de personal, y 27 de ellas se incluyeron en la muestra. Descubrió que los individuos no son muy entusiastas al respecto y que, sin métodos de planificación adecuados, las organizaciones funcionan de un modo desorganizado que desafía una categorización nítida a lo largo del eje vertical u horizontal.

El estudio de Chavarría (2019) con la tesis titulada “La calidad de servicio y el control de procesos en la Empresa de Transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C Del Distrito De Chorrillos- 2016”, sustentado para optar el grado de licenciado en administración de empresas en la UAP, Universidad Autónoma Del Perú.

Resumen: Objetivo: La evaluación del Control de Procesos de la Empresa de Transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C. del Distrito de Chorrillos-2016 en Relación a la Calidad del Servicio, utilizó el diseño metodológico, bajo una investigación descriptiva correlacional, de tipo no experimental, su población la conformo 70 trabajadores. El estudio concluye que en el Distrito de Chorrillos de la

Empresa Móvil Express Logística Integral S.A.C. - 2016 existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de los servicios prestados y el control de procesos. Por lo que es importante recordar que mientras mejor sea la calidad del servicio prestado, más efectivo será el control de procesos.

Cayahuallpa (2022) con la tesis titulada: “Caracterización de la calidad de servicio para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro mototaxi. Caso: E.T. Anamarca S.A. del distrito de San Vicente provincia de Cañete, departamento de Lima, 2020” sustentado para obtener el grado de bachiller en ciencias administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Resumen: El propósito de este estudio fue analizar el caso de E.T. Anamarca S.A., un servicio de mototaxi en el municipio de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, 2020 para ver si la calidad del servicio permitía una gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Los gerentes de la E.T. Anamarca S.A. constituyeron la muestra de este estudio no experimental, transversal y descriptivo. Las conclusiones que se exponen a continuación se basan en los datos obtenidos mediante una técnica de encuesta y un cuestionario compuesto por 20 preguntas: De hecho, a lo largo del año, la organización formula estrategias para mejorar la calidad del servicio que ofrece. Para prever los cambios en los gustos de los clientes, es necesario conservar un registro de los acontecimientos, lo que puede hacerse cuando se recopila información de doble categoría documentando los encuentros con los clientes. Un aspecto positivo es que la empresa obtendrá información sobre las preferencias del cliente, sus características demográficas y otros comportamientos de compra con el fin de mejorar el servicio en el futuro.

2.1.2 A nivel internacional

Silupú (2022) con la tesis titulada: “Transición hacia la formalidad de las micro y pequeñas empresas: una aproximación del entorno institucional y sus niveles” sustentando para obtener el grado de doctora en Administración en la Universidad Complutense de Madrid.

Resumen: El objetivo de Transición a la formalidad de las microempresas y las pequeñas empresas: An Approach to the Institutional Environment and its Levels era arrojar luz sobre los factores en juego en los niveles macro, micro y meso del entorno institucional que afectan a la decisión de los microempresarios y pequeños empresarios de los países en desarrollo de pasar a la formalidad. Se ha investigado mucho sobre el entorno macroinstitucional, concretamente sobre el impacto de la burocracia, y la mayoría de los datos sugieren que decidir convertir tu empresa en formal es una propuesta de sí o no. A pesar de que los grados crecientes de formalidad pueden producirse gradualmente, se ha investigado poco sobre estas gradaciones de formalidad. En este sentido, son muy importantes las opiniones de los propietarios de empresas sobre los pasos que han dado y los que les quedan por dar para legalizar completamente sus operaciones. Utilizando datos de los niveles macro y micro, encontramos que la confianza de los empresarios en la facilidad de los procesos de formalización en las empresas que ya han iniciado el proceso está conectada positivamente con la probabilidad de que una empresa se constituya legalmente. Incluso en las empresas que forman parte de sectores muy poco oficiales, este impacto persiste.

Ipiates (2018) con la tesis titulada: “Modelo de gestión para la caja común aplicada en la Cooperativa De Transporte Urbano Los Libertadores” sustentado para

obtener el grado de ingeniera en contabilidad y auditoría en la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.

Resumen: Tuvo como objetivo: Crear un sistema de seguimiento del presupuesto operativo de la Cooperativa de Autobuses Los Libertadores en entornos urbanos. En este estudio, empleamos un enfoque exploratorio de la investigación. La investigación muestra que la Cooperativa tiene que trabajar en la ampliación de su fondo común para atender las demandas de sus socios y las normas y regulaciones impuestas por las autoridades superiores; en este contexto, su administración en cobranzas es particularmente destacable desde el punto de vista administrativo.

Guanolema (2019) con la tesis titulada: “Calidad de servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Riobamba – Quito y su posicionamiento en el mercado 2017”, sustentado para obtener el grado ingeniero comercial en la Universidad Nacional De Chimborazo.

Resumen: Objetivo principal del estudio fue proporcionar evidencia empírica de que la calidad del servicio prestado a los pasajeros que viajan entre las provincias de Riobamba y Quito en 2017 afecta la posición de mercado de la ruta. Este estudio utilizó un enfoque de investigación exploratorio y no experimental. Dado el gran número de clientes insatisfechos, la investigación encontró que la calidad del servicio de transporte interprovincial impacta, pero no afecta sustancialmente, la ubicación en el mercado local. Es evidente que otras características de la calidad del servicio también afectan al posicionamiento en el mercado.

Choez (2018) con la tesis titulada: “Análisis para el diseño de aplicación que gestione el servicio de mototaxis en Huaquillas”, realizada para optar el grado de ingeniería en sistemas administrativos computacionales en la Universidad de Guayaquil

Resumen: Objetivo del estudio fue diseñar y construir una aplicación móvil para administrar el servicio de mototaxis en la ciudad de Huaquillas, y evaluar la viabilidad de implementar dicho sistema. La investigación encontró que el crecimiento de la aplicación móvil tendrá un efecto positivo porque aumentará la confianza, la seguridad y la rapidez del servicio de transporte en mototaxi. Además de los beneficios mencionados, en este medio habrá regulación de tarifas y los usuarios podrán recomendar o no a los conductores que les ofrecen el servicio.

Lastra (2020) con la tesis titulada: “Análisis de la calidad de servicio de transporte urbano convencional del Distrito Metropolitano de Quito año 2017” sustentado para optar el grado de Ingeniero Estadístico en la Universidad Central del Ecuador.

Resumen: Objetivo declarado del estudio fue examinar, desde la perspectiva de 2017 usuarios, calidad del servicio de transporte convencional público urbano en el Área Metropolitana de Quito. El estudio, utilizó un enfoque de investigación no experimental y descriptivo, mostró que la calidad de los servicios de transporte urbano público en el Distrito Metropolitano de Quito es de importancia percibida, ya que una parte considerable de la población depende de estos servicios y requiere que tengan un nivel que inspire confianza y seguridad.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Según (González, 2007) A lo largo de los últimos setenta años, se ha producido un desarrollo significativo de las ideas sobre calidad y gestión de la calidad. Importantes escritores sobre la calidad, como Joseph M. Juran, W. Edwards Deming, x, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum y Joseph M. Juran, han contribuido al desarrollo de

diversas ideas relacionadas con la calidad. Repasaremos algunas de las teorías que han perdurado hasta nuestros días en el ámbito de la gestión organizativa.

El término gestión de la calidad nos menciona los esfuerzos colectivos de la alta dirección para diseñar y llevar a cabo los cuatro pilares de un sistema de calidad - planificación, control, aseguramiento y mejora- para hacer realidad una política de calidad, un conjunto de objetivos y la responsabilidad asociada (Bracho, 2007).

Edwards Deming sostenía que los métodos convencionales de gestión y calificación de los empleados eran inhumanos e injustos, y ofrecía métodos alternativos basados en la comprensión de la diversidad inherente a todo proceso. Los catorce principios que revolucionarán la forma de gestionar una organización. Lo que se planifica se hace, y los procedimientos se aplican, y los procesos y productos se supervisan y miden con respecto a las políticas, objetivos y requisitos del producto, y se informa de los resultados. Haga todo lo posible por aumentar la eficacia de sus procedimientos de forma constante.

Los equipos directivos pueden analizar su propia actuación a la hora de dirigir una organización hacia el éxito de la calidad en función de los catorce principios de Deming. La eliminación del miedo, la implantación de la formación y la reforma, el establecimiento del liderazgo, la reducción de barreras entre los empleados de los distintos departamentos, la abolición de frases hechas y cuotas, y la introducción de un sistema para elevar la industria manufacturera son algunos ejemplos.

Yáez (2018), sostiene que es una forma en que una empresa puede garantizar que cumplirá las expectativas de sus clientes es instituyendo un sistema de gestión de la calidad (SGC) y utilizándolo para planificar, mantener y mejorar el rendimiento de sus operaciones de acuerdo con un esquema de eficiencia y eficacia que le dé ventaja sobre sus rivales.

El Modelo Iberoamericano, el Modelo Malcolm Baldrige y el de la Fundación Europea para Gestión de la Calidad (EFQM) son sólo algunas de las opciones disponibles para la gestión de la calidad en la actualidad (Alcalde 2013). El sistema de Premios a la Calidad sirvió de inspiración para estos modelos. La empresa tiene que demostrar que su sistema de gestión de calidad (SGC) está a la altura para obtener uno. Por otra parte, las empresas pueden utilizar estas normas como plantillas para sus propios sistemas de gestión de la calidad (SGC), lo que fomenta la difusión de la información y el alcance de los criterios de gestión de la calidad.

El modelo Deming es un enfoque alternativo que se centra en la producción. Nava (2005) afirma que un sistema de gestión de la calidad (SGC) se define de otro modo como "un conjunto de funciones generales de gestión relacionadas con la política, el propósito y la responsabilidad de tomar decisiones". En el marco del sistema de calidad, se lleva a cabo a través de mecanismos como la planificación, el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad”

2.2.1.1. Principios de gestión de la calidad

Tomando en consideración la teoría de Quesada (2005) Para que cualquier empresa tenga éxito, debe adherirse a los ocho principios de la gestión de la calidad. Éstos son:

Organización orientada al Cliente.

Las empresas no pueden funcionar sin sus consumidores, por lo que es imprescindible que estén al tanto de lo que quieren y se esfuercen por proporcionárselo (Quesada 2005).

Se necesita una gestión metódica y transparente para dirigir y gestionar una empresa con éxito. Implantar y mantener un sistema de gestión centrado en mejorar el rendimiento de la organización y satisfacer al mismo tiempo las demandas de sus grupos

de interés es esencial para la viabilidad de la empresa a largo plazo. Los altos cargos deben desarrollar una cultura centrada en el cliente (Quesada 2005).

El diseño de sistemas y procesos intuitivos, manejables y susceptibles de mejora garantiza su funcionamiento y administración eficientes y eficaces, así como la fiabilidad de las métricas y los datos utilizados para evaluar si una empresa está alcanzando o no sus objetivos Quesada (2005).

Liderazgo.

Los líderes proporcionan a la dirección de la organización un objetivo y una dirección unificados. Tienen que fomentar una cultura dentro de la empresa que anime a los empleados a contribuir activamente a alcanzar los objetivos de la empresa (Quesada 2005).

Para ser eficaz, un sistema de gestión de la calidad debe contar con el respaldo de la alta dirección para poder implantarse y mantenerse. La clave para conseguir estos resultados es establecer, mantener y ampliar el nivel de satisfacción de los clientes (Quesada 2005).

Enfoque basado en procesos

Cuando existen procesos para gestionar las actividades y sus recursos asociados, los resultados previstos pueden alcanzarse más rápidamente y con menos esfuerzo (Quesada 2005).

Según Quesada (2005), esto significa que todo lo que se hace con la intención de transformar una cosa en otra con esfuerzo de procesos.

Enfoque de sistema para la gestión.

Cuando los directivos se esfuerzan por identificar, evaluar y gestionar los procesos interrelacionados de su empresa como un sistema, la organización es más capaz de alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia (Quesada 2005).

Las necesidades y expectativas de los clientes tienen que estar definidas, así como también la política y objetivos de calidad empresarial, los procesos y actividades son necesarios para alcanzarlos (Quesada 2005).

Mejora continua

Los principales objetivos de la organización deberían ser elevar constantemente el listón de su propio rendimiento (Quesada 2005).

Por eso es tan importante mantener un alto nivel de gestión de la calidad, ya que aumentará la probabilidad de que los consumidores y otras partes interesadas queden satisfechos con los resultados (Quesada 2005).

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Según Quesada (2005), los juicios fundados se basan en un examen minucioso de las pruebas pertinentes. De ahí la importancia de apoyarse en el análisis de datos basados en mediciones e información adquiridas. El análisis de la información recopilada a través de diversos canales permite a la empresa evaluar su rendimiento en relación con sus planes, objetivos y otras metas claramente articuladas, así como los aspectos en los que puede mejorar, con posibles ventajas para todas las partes interesadas.

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Tanto la empresa como sus proveedores se necesitan mutuamente para funcionar, y una buena relación de trabajo beneficia a ambas partes (Quesada, 2005). Hay que tender puentes de comunicación con los proveedores y otros aliados de la

empresa para aumentar la eficacia y la eficiencia de las actividades de creación de valor para ambas partes.

2.2.1.2. Elementos de la gestión de la calidad.

Utilizando el ciclo de Deming o Shewhart, que mantiene los cuatro pasos indicados anteriormente – antes de actuar, hay que actuar, comprobar, hacer, planificar y planificar, hablando de gestión de la calidad funciona con una serie de factores, entre los que se incluyen valores organizativos visibles; los principios y las normas reconocidos por todos; un propósito, objetivos de calidad, tener una política, llevar procedimientos y las prácticas de éxito; necesidades de clientes y proveedores tanto internos como externos; un enfoque centrado en el negocio; y una muestra del compromiso del propietario, tal y como afirma (Suárez 2007).

Como conclusión, el control de calidad utiliza un marco de cinco partes: - proceso: incluye la formación de equipos, la educación y la formación, - gestión: el desarrollo, los incentivos y el refuerzo, - estructura: incluye comunicación, las responsabilidades y la administración - personas: incluye la formación de equipos, la educación y la formación, - la gestión y el trabajo: tecnología, que abarca el uso de la información y la línea de producción, - auditoría: incluye la estructura, las personas y la tarea; y tarea, que incluye el uso de la información.

2.2.1.3. Sistema de gestión de calidad

Según (Pérez 2010), Para lograr sus objetivos, un sistema es una colección de procedimientos y procesos interconectados llevados a cabo por una organización. Según Álvarez (2010), un sistema es un conjunto o tiempo fijo de comportamientos humanos o de máquinas, guiados con información que hace actuar o afecta directamente a los materiales, la información, la energía o los seres humanos para lograr un objetivo

común. Por tanto, los sistemas y las acciones interconectadas dirigidas en gran medida por datos para cumplir objetivos.

Un sistema de gestión de la calidad se puede utilizar para implementar la gestión de la calidad, pero necesitará la participación de todos en la empresa. Según Marcelino (2014), el control completo de la calidad es el núcleo de los sistemas de gestión de la calidad, ya que para satisfacer a los clientes es necesario prestar atención a todos los aspectos de una empresa o fábrica, no sólo a uno. Un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo acordada y documentada en toda la empresa con procedimientos técnicos y administrativos integrados y eficaces, con el objetivo de maximizar la satisfacción del cliente y minimizar los gastos económicos de la calidad (Griffin 2011). Mediante los esfuerzos combinados de todos los empleados formados y entrenados, el sistema de gestión de la calidad de la empresa pretende garantizar que cada cliente esté completamente satisfecho con cada aspecto del servicio que recibe (Martínez, 2013).

Por otra parte, Gonzáles (2013) señala que la flexibilidad y la capacidad de respuesta del sistema de gestión de calidad a las opiniones de los consumidores y a las condiciones cambiantes son fundamentales para su éxito. Por lo tanto, el objetivo general del sistema de gestión de la calidad es satisfacer tanto a la clientela externa como a la interna de la empresa mediante la aplicación de políticas y procedimientos acordados mutuamente. La aplicación de este sistema se basa en la creencia de que la mejor manera de garantizar un futuro próspero para la empresa es centrarse en sus clientes, ante todo, al tiempo que se reducen los costes en la medida de lo posible y se maximiza la eficiencia en el uso de sus recursos.

Macroprocesos

La gestión humana involucra procesos y actividades estratégicas que sirven como apoyo y soporte para la Dirección de la Organización. Mediante el establecimiento de políticas, planes y programas se puede seleccionar, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal de la organización con el fin de potencializar el ser humano como factor fundamental de la ventaja competitiva de la organización y la generación de valor en su interior. La clasificación de los procesos de acuerdo con su objetivo o fin determinado en macroprocesos, le dan un nuevo enfoque a la gestión humana al identificar y describir cinco de ellos en un orden lógico secuencial, aunque también pueden presentarse de manera simultánea, lo cual demuestra que los procesos no pueden verse de manera aislada y que esta agrupación es fundamental en la búsqueda del desarrollo y la competitividad organizacional. (García, 2009)

Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad

Mirando desde fuera

- Gracias a ello, la reputación de la empresa aumenta y las relaciones comerciales se fortalecen.
- Garantiza que las empresas beneficiarias cumplen las normas de calidad, lo que acelera la exportación de bienes y servicios.

Desde el punto de vista interno

- Racionalizar y mejorar diversos procesos empresariales para mejorar los resultados de la organización.
- El resultado es el ahorro y el aumento de los beneficios (Iturra 2007).

2.2.1.4. Dimensiones

Planificación.

Proceso mediante el cual los líderes de la organización establecen la visión y las prioridades a largo plazo de la empresa, la base para la selección de proyectos de acción significativos y los medios por los que se llevan a cabo dichos proyectos y se supervisan y gestionan sus avances y resultados (Malcolm 1996).

Control de calidad.

De acuerdo con la teoría de Ramírez (2013), es importante que toda empresa cuente con algún tipo de departamento de control de calidad para garantizar el buen desarrollo de todas sus tareas, tanto si se realizan interna como externamente. Cuando existe una relación directa entre dos cosas, a menudo se observa que el foco de atención se desplaza hacia aspectos como el proveedor, los gastos, las ventas, el mantenimiento, la formalidad y similares.

Mejora de la calidad.

Mejorar el rendimiento de una organización con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente y la capacidad de la organización para satisfacer a los clientes es en lo que consiste la mejora.

A continuación, se exponen los pasos generales que deben darse para implantar una mejora continua:

- Establecer objetivos de mejora.
- Búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos.
- Seleccionar de las soluciones.
- Aplicación de medidas confirmadas
- Evaluar el éxito de las medidas usadas para la determinar si se han alcanzado los objetivos (AEC 2020)

2.2.2. Formalización Mypes

De acuerdo con la legislación de desarrollo constitucional de las Mypes (micro y pequeña empresa), se entiende por "Mypes" a la unidad económica creada por una persona natural o jurídica, con cualquier tipo de estructura o gestión empresarial reconocida en las leyes vigentes, con el objeto en desarrollar las actividades de extracción, transformación, producción, comercialización y suministro de bienes o servicios.

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones realizadas por los ejecutivos de alto nivel dentro de los límites de un sistema formalizado para establecer e implementar una política de alta calidad, un conjunto de objetivos y un conjunto de deberes (Bracho, 2007).

Según el marco teórico de Silupu (2012), hoy en día las pequeñas empresas y las microempresas ven la formalización como un problema relacionado con los impuestos, lo que puede resultar inquietante. Durante la formalización deben tenerse en cuenta varios factores, y hacerlo es esencial para una administración eficaz de la empresa. Como resultado de esta idea, las operaciones cotidianas de las pequeñas y medianas empresas se ven afectadas por lo siguiente:

Formalización tributaria.

Lo primero que debe considerar el empresario al momento de constituir formalmente una sociedad es si la empresa será dirigida por una persona natural o por una persona jurídica distinta. Tener una empresa o realizar una actividad empresarial da lugar a rentas de tercera categoría, por lo que es necesario inscribirse en la SUNAT para la obtención de un número unido de contribuyente RUC.

Formalización Laboral.

Se debe determinar el número de empleados para los cuales la empresa firmará contratos de trabajo a plazo fijo; estos contratos deben adaptarse a las necesidades y

habilidades individuales de los empleados. El Ministerio de Trabajo también debe aprobar los registros de nóminas antes de que puedan utilizarse legalmente, por lo que las empresas deben acudir allí para obtener más información sobre este tema. Es importante recordar que la legislación sobre Mypes otorga ventajas sólo a aquellas Mypes que estén inscritas en el registro nacional de micro y pequeñas empresas (REMYPE). Para ser debidamente reconocidas y aprobadas por diversos organismos, las Mypes deben estar incluidas en el REMYPE. Es necesario que al menos el propietario o el gerente de la empresa forme parte de la plantilla.

Formalización Municipal.

Los impuestos, licencias y otros certificados pueden ser necesarios dependiendo de la naturaleza de su negocio, y su empresa debe fraccionar acorde a las leyes (como la ciudad, el INDECI, la DIGESA, etc.). Asimismo, recuerde que cada empresa tiene sus propias normas de seguridad que deben cumplirse bajo pena de sanción.

Según Chimoy (2011), los principales beneficios de constituir una empresa son un mayor acceso a servicios que impulsan la competitividad, sostenibilidad y rentabilidad de la empresa, lo que a su vez abre la puerta a nuevos mercados y facilita la comunicación con otras empresas a lo largo de la cadena de suministro. Hoy en día, la formalización se considera más una necesidad comercial que jurídica.

2.2.2.1. Mypes

Ministerio de Producción (2010). Definiremos como “MYPES” a toda entidad (natural o jurídica) que se dedique a la extracción, transformación, producción, comercialización o suministro de productos o servicios con fines de lucro económico.

Características de las Mypes:

Microempresa

- Cobertura disponible para un solo empleado hasta diez empleados.

- Ventas no superiores a ciento cincuenta (150) Unidades por año natural.
Impositivas Tributarias – UIT.

Pequeña empresa

- Abarca de uno (1) hasta cincuenta (100) trabajadores
- Las microempresas tienen ventas anuales a partir del monto máximo y como mínimo 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

El aumento del importe máximo de ventas anuales fijado para las pequeñas empresas se aplicará cada dos años mediante un Decreto Presidencial notariado por el Ministerio de Economía y Hacienda, y no será inferior a la variación porcentual acumulada del PIB nominal durante el mismo periodo de tiempo. A fin de asegurar la uniformidad en la formulación y despliegue de políticas públicas para el desarrollo y formalización del sector, tanto las organizaciones públicas como privadas propugnarán la estandarización de los estándares de evaluación.

2.2.2.2. Consideraciones a la caracterización de las MYPES en el Perú

Caracterización de la microempresa formal

- Emplea a menos de cinco (5) personas.
- El volumen de ventas del producto es mínimo.
- Sus principales operaciones comerciales son la prestación de un servicio o la venta de un producto.
- La mayor parte se encuentra en Lima, la capital peruana.
- Los salarios de los empleados y conductores son superiores a la media de las empresas del sector informal.
- Los conductores suelen tener un nivel educativo y de alfabetización superior al de la población en general.

Caracterización de la microempresa informal

- Empresa que tiene menos de cinco (5) empleados.
- Crea puestos de trabajo de baja calidad mientras tiene un gran número de empleados.
- Los salarios de sus trabajadores y sus conductores son inferiores comparando con una empresa formal.
- Un fuerte predictor de la pobreza en el barrio. Como grupo, los conductores suelen tener una formación académica limitada.

La dificultad estriba en estimar el valor de los servicios productivos que un independiente puede subcontractar a PYME y a otros independientes. Así pues, no existe preferencia de tamaño en las licitaciones públicas. Sin embargo, distinguir entre ambas facilitaría el registro de los datos de subcontractación (Bernilla, 2009). Más del 70% de las pequeñas empresas y microempresas no son reconocidas debido a la falta de educación de las empresas sobre los beneficios de la formalidad.

Dado que la mitad de los emprendedores no pueden obtener préstamos bancarios, deben crear sus empresas con su propio dinero, por lo que se considera que tienen un gran potencial de gestión y desarrollo de recursos. Además, las microempresas y las pequeñas empresas están abiertas a las modificaciones basadas en la experiencia y en la necesidad de adaptarse a la realidad, siendo la ausencia de comercialización en el mercado el principal inconveniente.

Bernilla (2009) sugiere tener claro si el autoempleo se considera o no una microempresa. Podrían surgir efectos no deseados si las iniciativas destinadas a impulsar las actividades de las microempresas y las pequeñas empresas fomentan en cambio el crecimiento del trabajo por cuenta propia.

2.2.2.3. Clasificación de la Microempresa.

Microempresas de sobre vivencia.

Tienen prisa por ganar dinero, así que rebajan a la competencia vendiendo sus productos por lo justo para llegar a fin de mes. No llevan ningún registro, por lo que es difícil saber si su dinero se destina a sus inversiones o se lo comen. El propietario malgasta dinero y productos por igual (Bernilla, 2009).

Microempresas de subsistencia.

Sólo estas personas son capaces de rentabilizar sus esfuerzos y recuperar su inversión inicial (Bernilla, 2009).

Microempresas en crecimiento.

Pueden conservar sus beneficios y reinvertir en el negocio, generando así más oportunidades de empleo. En este escenario, empresas de todos los tamaños pueden convertirse en líderes del sector (Bernilla, 2009).

2.2.3. Mototaxis

Según el glosario de la Real Academia Española, "mototaxis" significa en español peruano "moto adaptada de tres ruedas y techo utilizada como medio de transporte urbano popular para cortas distancias a cambio de un pasaje dinero mínimo como lo haría un coche taxi".

Bicicletas, vehículos móviles múltiples en línea, motocarros (vehículos con carrocería de tres ruedas que tienen 10 componentes mecánicos de una motocicleta) y mototrailers son sólo algunos de los vehículos que han creado el nombre "moto" en sus respectivos idiomas en más de 25 naciones (motocicletas adaptadas con chasis trasero).

Existen pruebas que sugieren que algunos tipos de actividades tienen más probabilidades de llevarse a cabo de manera informal. Países como bajos han registrado un aumento significativo del uso de servicios informales de paratransito (prestados por motocicletas, mototaxis, taxis, minibuses y furgonetas). Debido a la necesidad de unir

a personas en lugares periféricos que carecen de transporte público y a la ausencia de codificación y organización en la red de transporte, este negocio ha evolucionado. (Cervero y Golub, 2007; Ehebrecht 2018; Phun 2019). Ante este hecho, se puede concluir que el grado de informalidad en un ámbito determinado es fijado por sus características inherentes (Siqueira 2016).

Ventajas y desventajas de los mototaxis:

Ignacio (2012) afirma que, al igual que con cualquier otro medio de transporte, es importante sopesar los pros y los contras de coger un mototaxi antes de comprometerse.

Ventajas:

- Aumenta el tiempo de desplazamiento del usuario.
- Se ofrecen tarifas reducidas en determinadas rutas dentro de una región definida de la ciudad donde la flexibilidad de este servicio es más valorada tanto por los residentes como por los visitantes.

-La disponibilidad a disposición del cliente durante todo el día.

-La rapidez de acceder a este transporte

Desventajas:

- La disponibilidad se limita a determinadas regiones metropolitanas.

-Solo está indicado para dos o tres ocupantes como máximo.

-La incomodidad de viajar en estos vehículos

-La necesidad de utilizar accesorios y la inestabilidad.

2.3. Marco conceptual

Gestión de la calidad

Se consideran actividades de gestión de la calidad las actividades de gestión que establecen la política, los objetivos y las responsabilidades en materia de calidad y las ponen en práctica a través de la planificación, la garantía, el control y una mejora de calidad (Bracho, 2007).

"La gestión general que establece la política, las obligaciones y los objetivos de calidad y las ponen en práctica a través de mecanismos como la planificación, la garantía, el control y la mejora de la calidad dentro de la estructura del sistema de calidad" es otra descripción (Cortes 2017).

Dimensiones de gestión de calidad

Planificación.

Es la forma en que una empresa determina lo que quiere conseguir a largo plazo, convierte esos objetivos en tareas viables, lleva a cabo esos proyectos y controla cómo van las cosas por el camino (Malcolm 1996).

Según la tesis de Ramírez (2013), el control de calidad se preocupa por todo, desde el servicio hasta los gastos, pasando por las ventas, el mantenimiento y la formalidad, y esto es así tanto si la empresa opera dentro como fuera.

Mejora de calidad

Al atender mejor sus necesidades, las empresas pueden atraer y retener a más clientes, lo que a su vez aumenta la moral y la productividad. Al hacer lo necesario a gran escala para lograr un desarrollo continuo.

Formalización de MYPES

Formalizar las MYPES allana el camino para que el empresario obtenga acceso a una variedad de servicios que impulsan la competitividad, la sostenibilidad y la rentabilidad, abriendo puertas a nuevos mercados y facilitando la asociación con empresas. Más que una necesidad legal, la formalización es vista cada vez más como una necesidad comercial. Así lo afirma Chimoy (2011).

Dimensiones de Formalización de Mypes

Formalización tributaria

Antes de iniciar el proceso de formalización, el empresario debe decidir si la empresa se constituirá como como persona jurídica o persona natural con actividad económica. Toda sociedad o actividad comercial generará ingresos de tercera categoría, por lo que es obligatorio inscribirse en la SUNAT para obtención un número único de contribuyente RUC.

Formalización Laboral.

Debe determinar el número de trabajadores para los cuales la empresa suscribirá contratos de trabajo a plazo fijo; estos contratos deben adecuarse a las particularidades de cada categoría de trabajadores; y el Ministerio de Trabajo debe aprobar los registros de personal y los sistemas de planillas de la empresa. Para ser reconocida oficialmente como Mype por diversos organismos, primero debe inscribirse en el REMYPE.

Formalización Municipal.

Su empresa es responsable de cumplir todas las leyes y normativas impuestas por las autoridades competentes, incluido el pago de los impuestos aplicables, las tasas de licencia y los costes de certificación (como la ciudad, INDECI, DIGESA, etc.). Asimismo, recuerde que cada empresa tiene sus propias normas de seguridad que deben ser cumplidas bajo pena de sanción.

Mypes

MP (2010). MYPES se refiere a la “unidad económica”, ya sea jurídica o natural, independientemente del tipo de organización, cuyo objetivo principal es dedicarse a las actividades económicas de extracción, procesamiento, producción, distribución y venta de recursos.

Características de las Mypes:

Micro empresa

- Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores.
- Ventas anuales hasta el monto máximo de ciento cincuenta (150) Unidades

Impositivas Tributarias – UIT.

Pequeña empresa

- Abarca de uno (1) hasta cincuenta (100) trabajadores
- Ventas anuales a partir del monto máximo señalado para las microempresas

y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Mototaxis

La Real Academia Española define "mototaxis" como una "motocicleta de tres ruedas con techo que se utiliza como medio de transporte popular para distancias cortas a cambio de dinero del mismo modo que un taxi".

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

a) La planificación de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

b) El control de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

c) La mejora de la calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

3.3. Variables

El presente trabajo tiene como investigación nivel correlacional y se tiene las siguientes variables:

Variable 1: Gestión de la calidad

Definición conceptual

La política de la calidad, las responsabilidades y los objetivos se llevan a cabo a través del control, la planificación, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad a través de conjunto de actividades de la función general y de la dirección que determinan (Bracho 2007).

Definición operacional

Mediante un conjunto de procesos se impulsa a la dirección de una organización, la planificación, la mejora de la calidad y el control.

Variable 2: Formalización de las Mypes

Definición conceptual:

La formalización de las Mypes favorece al empresario acceder a los diferentes servicios que promueven su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad, permitiéndole insertarse en mercados nuevos y relacionándose con diferentes empresas que forman parte de las cadenas productivas. Se considera la formalización del mercado como una obligación legal (Chimoy 2011).

Definición operacional:

Facultad de la empresa para insertarse en el mercado, teniendo la obligación en una formalización tributaria, laboral y municipal.

Tabla 1
Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INTRUMENTO DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	La política de la calidad, la responsabilidad y los objetivos, se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad a través de conjunto de actividades de la función general de la dirección. (Bracho 2007).	Conjunto de procesos que impulsa la dirección de una organización, que inciden en la planificación, el control y la mejora de la calidad.	Planificación de la calidad Control de calidad Mejora de calidad	Cuantitativa	Nominal	Cuestionario
Formalización de MYPES	La formalización de las MYPES favorece al empresario acceder a los diferentes servicios que promueven su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad, lo que permite insertarse en mercados nuevos y relacionarse con diferentes empresas que forman parte de las cadenas productivas. Hoy se considera la formalización en el mercado como una obligación legal. (Chimoy 2011)	Facultad de la empresa para insertarse en el mercado, teniendo la obligación en una formalización tributaria, laboral y municipal.	Formalización tributaria Formalización laboral Formalización municipal	Cuantitativa	Nominal	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Método de investigación utilizado es método científico, específico e hipotético deductivo

La metodología que se aplica en esta tesis considera estudios realizados sobre formalización de Mypes dirigido al servicio de mototaxis. Para relacionar empíricamente las hipótesis de investigación planteadas con las dimensiones de la Gestión de Calidad.

Tamayo y Tamayo (2012), “Se pone a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo mediante el método científico que es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos”

Arias (2006), “es el conjunto de pasos, procedimientos y técnicas que se emplean para formular y resolver problemas de investigación por medio de la prueba o verificación de hipótesis”.

4.2. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo dogmática o básica, a lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) presenta por objetivo dar solución a problemas concretos y prácticos, en contextos como empresas o de tipo social, además de conseguir un nuevo conocimiento que presenten utilidad y enriquezcan el cuerpo de conocimientos.

Al establecer el tipo de investigación, nos permite conocer de dónde se obtiene la información necesaria. Se define el tipo de investigación a emplear el de campo, se trata de los estudios que se realizan en el lugar exacto donde ocurren los hechos que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018)

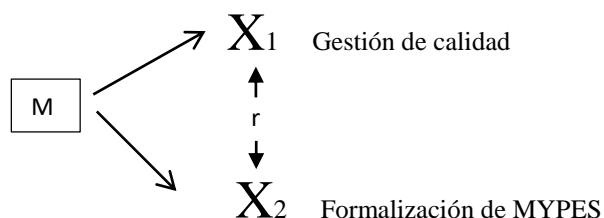
4.3. Nivel de Investigación

La investigación es de nivel correlacional, ya que nos motivó determinar la relación de las variables de estudio planteadas. Para Hernández (2014) este nivel de investigación "Asociar variables con un patrón predecible para un grupo o población para saber si las variables en estudio tienen algún grado de relación"

4.4. Diseño de Investigación

Trabajamos con un diseño no experimental porque no manipulamos las variables.

La investigación no experimental no incide en la construcción de ninguna situación. Centrarse en observar la situación existente que no fue creada intencionalmente por el investigador (Arispe et al. 2020). Su representación será cuando surja:



Donde:

M = muestra

X1 = Variable uno

X2 = Variable dos

r = Relación

4.5. Población y Muestra

Población

Marroquín Peña (2012) afirma: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) pertenecientes al ámbito espacial en el que se desarrolla la investigación”.

Para presente investigación la población estuvo constituida por 22 representantes de las empresas que brindan el servicio de mototaxis en el Distrito de Chilca del año 2021.

Muestra

Según Arispe (2020) Se define como un subconjunto de población para la recopilación de datos que ahorra tiempo, reduce costos y, si se elige bien, puede contribuir a la precisión y precisión de los datos.

El muestreo que se utilizó en la siguiente investigación fue no probabilístico, porque la muestra fue el total de la población. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por los 22 representantes de las empresas que brindan el servicio de mototaxista en el Distrito de Chilca del año 2021.

Figura 1

REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS DE MOTOTAXIS EXITOSOS – 2022 ACTUALIZADO				
N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	PARADEROS	N° DE RESOLUCION DE PARADEROS	CANTIDAD DE FLOTAS
1	EMP "UNION PEÑALOZA S.A.C.*	LA ESPERANZA / Psj. GUTARRA	R.G. N° 017-2018-GSPMA/MDCH	42
2	ASOCIACION "GENERACION 14"	Av. JOSE OLAYA / Jr. 14 DE JULIO	R.G. N° 018-2018-GSPMA/MDCH	25
3	EMP "LUZ DE HUANCAYO S.A.C.*	Jr. GAMARRA / INCLAN	R. G. N° 021-2018-GSPMA/MDCH	44
4	ASOCIACION "LOS PROCERES"	LOS PROCERES / Jr. A. B. LEGUIA	R.G. N° 019-2018-GSPMA/MDCH	30
5	EMP "UNION ANCALA E.I.R.L.*	Jr. JOSE OLAYA / Jr. UNION	R.G. N° 026-2018-GSPMA/MDCH	44
6	EMP "LOS SALVADORES S.A.C.*	Jr. AREQUIPA / Jr. SANTOS CHOCANO	R.G. N° 024-2018-GSPMA/MDCH	50
7	ASOCIACION "MODELO VIP"	Jr. MARISCAL CACERES / HUSARES DE JUNIN	R.G. N° 020-2018-GSPMA/MDCH	24
8	EMP "RENACE PEÑALOZA S.A.C.*	Av. LA ESPERANZA / Psj. SAN FELIPE	R.G. N° 023-2018-GSPMA/MDCH	33
9	EMP "EL HALCON S.A.C.*	Av. LOS PROCERES / JOSE OLAYA	R.G. N° 025-2018-GSPMA/MDCH	25
10	EMP "HUANCAYO - PERU VIP"	Jr. RICARDO PALMA / Jr. A. B. LEGUIA	R.G. N° 027-2018-GSPMA/MDCH	35
11	EMP "TOUR WANKAS S.A.C.*	Jr. SANTA ROSA / LA MAR	R.G. N° 022-2018-GSPMA/MDCH	30
12	EMP "NEW MODELO E.I.R.L.*	Jr. MANUEL SCORZA / Jr. MARISCAL CACERES	R.G. N° 038-2018-GSPMA/MDCH	48
13	EMP "MALTERIA S.R.L.*	AV. HEROES DE AZAPAMPA	R.G. N° 039-2018-GSPMA/MDCH	37
14	EMP "CORAZON WANKA E.I.R.L.*	Jr. LOS INCAS / PUENTE OCOPILLA	R.G. N° 005-2019-GSPMA/MDCH	40
15	ASOCIACION "EXPRESO OCOPILLA"	Av. LEONCIO PRADO / TUPAC AMARU	R.G. N° 006-2019-GSPMA/MDCH	50
16	ASOCIACION "PEÑALOZA"	Psj. ATALAYA / Av. LA ESPERANZA	R.G. N° 007-2019-GSPMA/MDCH	40
17	EMP "ROLUGO S.A.C.*	Jr. ANCALAPAMPA	R.G. N° 001-2019-GSPMA/MDCH	26
18	EMP "LOS GUERREROS"	Jr. MARISCAL CASTILLA / Jr. BOLOGNESI	R.G. N° 004-2019-GSPMA/MDCH	36
19	EMP "VALLE CENTRO HUANCAYO"	Av. CIRCUNVALACION CUADRA 1 / PUENTE OCOPILLA	R.G. N° 003-2019-GSPMA/MDCH	38
20	EMP "ASTRO E.I.R.L.*	AV. LEONCIO PARDO / Av. LOS INCAS	R.G. N° 002-2019-GSPMA/MDCH	30
21	EMP "MAYORISTA S.A.C.*	Jr. TUPAC AMARU – CUADRA 12-LLAMUS	R.G. N° 007-2022-GSPMA/MDCH	47
22	EMP "NUEVA IMAGEN"	Jr. A. B. LEGUIA / Jr. LA UNION	R.G. N° 017-2019-GSPMA/MDCH	43

Base de datos de los representantes de las empresas de mototaxistas

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Según Arias (2012), “una herramienta de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (impreso o digital) utilizado para obtener, registrar o almacenar información”.

La técnica utilizada en este estudio fue una encuesta de 20 preguntas, los resultados de las variables de estudio se obtienen durante el procesamiento de los datos.

4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

Este estudio utilizó un cuestionario aplicado a una muestra de 22 asociaciones de mototaxis del distrito de Chilca.

El cuestionario consta de una serie de preguntas destinadas a generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Este es un plan formal de levantamiento de información de la unidad de estudio y centro de problemas de investigación ITSON (2013).

4.6.3. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos

Validación

La validación de las herramientas está en línea con las valoraciones de Hernández y Mendoza (2018), quienes señalaron que se debe seguir un procedimiento riguroso para demostrar que se han respetado los principios, reclamando así la validez y confiabilidad de los estudios realizados. En este caso se sugiere que la consulta sea revisada por expertos e indiquen si cumple con los requisitos

Tabla 2
Validación de expertos

Número	Datos del Experto	Resultado
Experto 1	Mg. Gina Liñan Ramírez	Positivo/aplicable
Experto 2	Mg. Miguel Ángel Villafuerte Victoria	Positivo/aplicable
Experto 3	Mtro. Inga Damián Gonzalo Paul	Positivo/aplicable

Nota: Formato de validación de expertos

Confiabilidad

Para Hernández (2017), la confiabilidad de las herramientas de investigación cuantitativa depende de la medida en que la aplicación de la herramienta al mismo tema u objeto se repite y produce los mismos resultados. Esto significa que la confiabilidad confirma las herramientas utilizadas, si la herramienta se evalúa y no indica que se puede confiar, entonces la recopilación de información no es válida.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación alfa de Cronbach. Los valores obtenidos se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 3
Estadístico de fiabilidad de variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,794	10

Nota: Elaboración propia SPSS25

Tabla 4
Estadístico de fiabilidad de variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,881	10

Nota: Elaboración propia SPSS25

Tabla 5
Escala de Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Para calcular el nivel de confianza del instrumento se utilizó SPSS versión 25, primera variable cuyo alfa de Cronbach de 0,794 en la escala de Vellis es satisfactorio; De igual forma, para la segunda variable se obtuvo un alfa de Cronbach en el nivel de 0.881 de 10 ítems, lo cual es muy bueno en la escala de Vellis.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información de los datos obtenidos se compiló en forma tabular utilizando el programa informático SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 25. Se utilizaron tablas estadísticas e indicadores para analizar los resultados obtenidos.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Los aspectos éticos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron el código de ética del Psicólogo Peruano, como también el código de conducta de American Psychological Association (APA), los cuales nos permitieron tener una guía que orienta al profesional en la ejecución de su proyecto de tesis.

En la presente investigación las consideraciones éticas fueron las siguientes:

- Usamos el consentimiento informado
- El cuestionario se trató de aplicar sin ser insistentes para no alterar al individuo
- Se valoró que los resultados obtenidos, fueran aplicados con honestidad, sin

considerar la falsedad o la modificación de la misma.

- Resaltamos en el principio de originalidad de la investigación.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1.Descripción de resultados

La estadística descriptiva utiliza distribución de frecuencias, agrupación de datos en tablas y gráficos, y su interpretación para variables de gestión de calidad, y formalización de Mypes.

5.1.1. Escala valorativa de las variables.

Variable 1: Gestión de calidad

Tabla 6
Escala valorativa de la variable: Gestión de calidad

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Gestión de calidad	10	30	10-16	17-23	24-30
Mejora de calidad	3	9	3-5	5-7	7-9
Control de calidad	3	9	3-5	5-7	7-9
Planificación de la calidad	4	12	4-6	7-9	10-12

Nota: Elaborado por el investigador

En la Tabla 6 vemos los valores, niveles y rangos de la variable gestión de la calidad, la cual tiene un máximo de 30 puntos, manteniéndose las dimensiones mejora de la calidad, control de calidad y calidad de la planificación entre 03 y 12 puntos

Se observa en esta tabla que la mejora de calidad se manifiesta con un puntaje alto en los mototaxistas, los elementos control de calidad obtienen un puntaje medio lo que hace que la gestión de calidad sea eficiente y aumente, por lo tanto, con la menor puntuación está la planificación de la calidad. Es decir, que la falta de planificación de la calidad crea un mayor problema en los mototaxistas cuando los mismos adquieren respuesta ante una gestión de calidad.

Variable 2: Formalización Mypes

Tabla 7
Escala valorativa de la variable: Gestión de calidad

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Formalización Mypes	10	30	10-16	17-23	24-30
Formalización tributaria	3	9	3-5	5-7	7-9
Formalización laboral	4	12	4-6	7-9	10-12
Formalización municipal	3	9	3-5	5-7	7-9

Nota: Elaborado por el investigador

En la Tabla 7 se presentan los valores, niveles y rangos de la variable formalización Mypes que tiene un máximo de 30 puntos, para las dimensiones formalización tributaria, formalización laboral y formalización comunitaria los valores van de 03 a 12 puntos.

Se observa en esta tabla que la Formalización laboral se manifiesta con un puntaje alto en los mototaxistas, además, los elementos Formalización tributaria obtienen un puntaje medio lo que hace que la formalización Mypes sea eficiente y aumente, por lo tanto, con la menor puntuación está la formalización municipal. Es decir, que la falta de Formalización municipal crea un mayor problema en los mototaxistas cuando los mismos adquieren respuesta ante la formalización Mypes.

5.1.2. Análisis descriptivo de los resultados de la variable Gestión de calidad

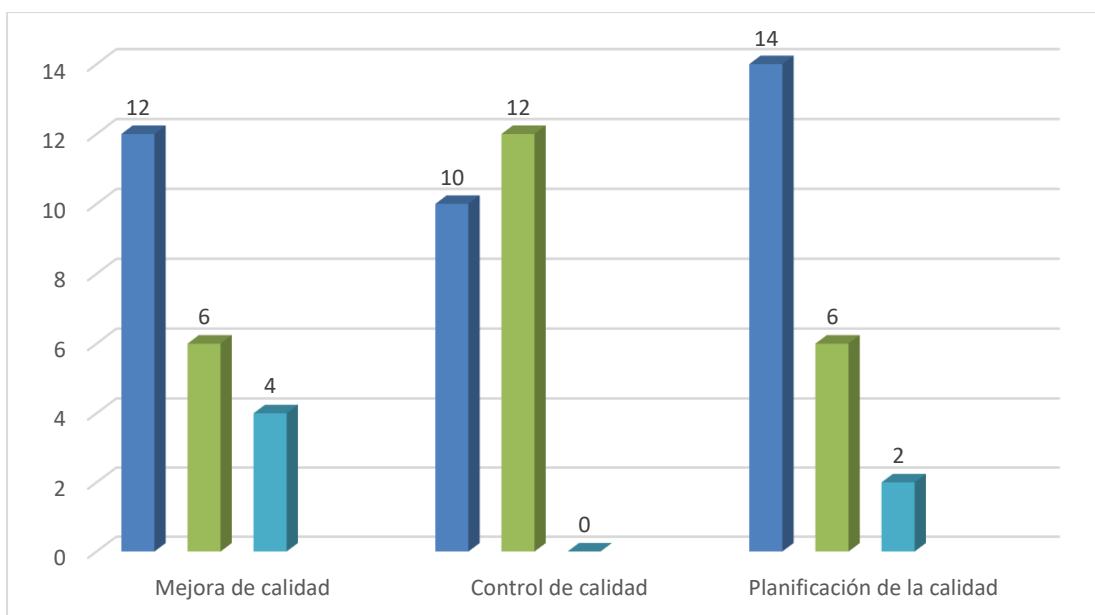
Tabla 8
Análisis sobre los Niveles de distribución de las dimensiones de la Gestión de calidad.

	Bajo		Medio					
	n	%	n	%	N	%	n	%
Mejora de calidad	12	54.54	6	27.27	4	18.18	22	100
Control de calidad	10	45.45	12	54.54	0	0.00	22	100
Planificación de la calidad	14	63.63	6	27.27	2	9.09	22	100

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 1

Niveles de mejora de calidad de distribución de tamaño, control de calidad y planificación de calidad



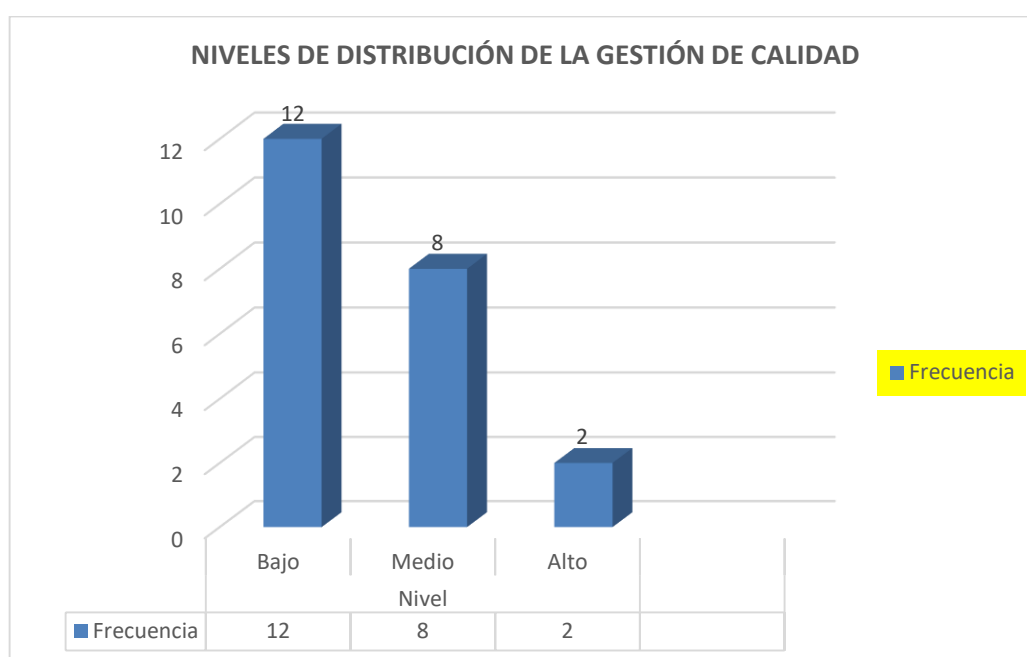
Nota: El gráfico es un gráfico de barras de los niveles de distribución de tamaño de la primera variable de búsqueda

Interpretación: La Tabla 8 y la Figura 1 muestran que de un total de 22 representantes de empresas entrevistadas representativas de la población del sector transporte - Mototaxi del Distrito de Chilca, 2021., observando que el 54.54%, se ubican en un nivel bajo en la dimensión Mejora de calidad, 45.45% que representan 10 empresas de la muestra se encuentran en un nivel bajo en relación a la dimensión planificación de la calidad y 63.63% de las empresas encuestadas que representan a 14 asociaciones de la muestra se encuentran en un nivel bajo en relación a la dimensión control de calidad. Se señala que los mototaxistas puntuaron más alto en estos estilos negativos comparativamente con los niveles de gestión de calidad, lo cual genera mayor vulnerabilidad de este grupo de trabajadores sujetos a manifestaciones de un fortalecimiento en la mejora de calidad.

Tabla 9*Análisis de los Niveles de distribución de la Gestión de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	12	54,54%
	Medio	8	36,36%
	Alto	2	9,09%
	Total	22	100,0

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre los niveles de distribución de la primera variable.

Figura 2*Nivel de distribución de la Gestión de calidad*

Nota. En la gráfica vemos un diagrama de barras de los niveles de distribución de la Gestión de calidad

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 2 podemos ver que de 22 encuestados el 54.54% se encuentran en un nivel bajo en cuanto a la gestión de la calidad, también al menos 8 encuestados se encuentran en un nivel intermedio con un 36.36%, y 2 de toda la muestra están en un nivel alto con una representación del 9,09%. Tomando en consideración las medidas observadas en la gestión de calidad, 12 de las asociaciones encuestadas se ubican en un nivel bajo con mayor puntuación, la reflexión no puede dejarse al lado porque esta busca encontrar una solución a los problemas que presentan

los mototaxistas asociados con esas dimensiones estudiadas las cuales representan un riesgo en la planificación de las pymes.

5.1.3. Análisis descriptivo de los resultados de la variable Formalización de las Mypes

Tabla 10

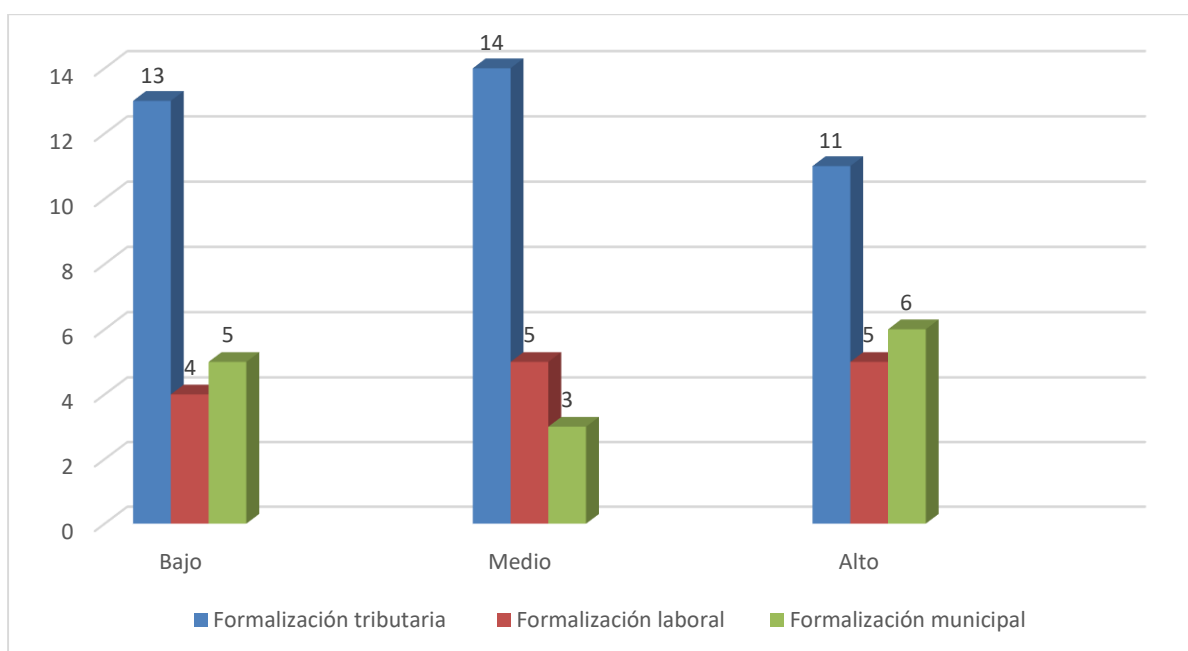
Análisis sobre los Niveles de distribución de las dimensiones de la Formalización de las Mypes.

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Formalización tributaria	13	59,09%	14	63,63%	11	50,00%	22	100%
Formalización Laboral	4	18,18%	5	22,72%	5	22,72%	22	100%
Formalización municipal	5	22,72%	3	13,63%	6	27,27%	22	100%

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 3

Niveles de distribución de las dimensiones de la Formalización de las Mypes



Nota: Esta imagen representa el gráfico de barras de los niveles de distribución de dimensiones de la segunda variable de la investigación.

Interpretación: La Tabla 10 y el Gráfico 3 muestran que, de un total de 22 representantes de asociaciones encuestadas, el 59,09% se encuentran en un nivel bajo en la dimensión de formalización tributaria, mientras que 14 encuestadas, que representan el

63,63%, se encuentran en un nivel bajo en la dimensión de formalización laboral. En cuanto a la formalización de comunidades, 11 encuestados corresponden al 50,00%, se ubican en un nivel bajo. Se señala que los mototaxistas encuestados registraron más en la dimensión formalización municipal comparativamente con los niveles de la variable formalización de las Mypes, lo cual genera mayor vulnerabilidad de este grupo de trabajadores sujetos a manifestaciones de una mejora en la formalización municipal.

Tabla 11

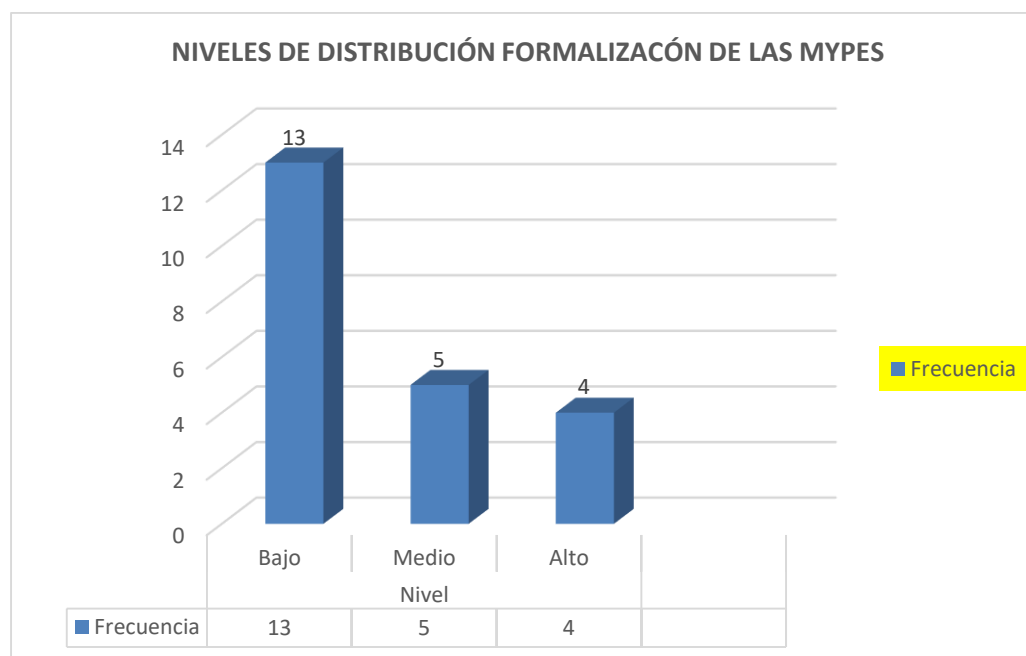
Análisis sobre los Niveles de distribución Formalización de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo	13	59,09
	Medio	5	22,72
	Alto	4	18,18
	Total	22	100,00

Nota. La tabla afirma puntajes de los niveles de distribución de la segunda variable.

Figura 4

Los niveles de distribución de la Formalización de Mypes



Nota. La gráfica expone el diagrama de barras de niveles de distribución Formalización de Mypes

Interpretación: Observamos, la tabla 11 y figura 4, de las 22 encuestas 13 de los encuestados que representan el 59,09% se encuentra en un nivel bajo referente a las

respuestas que dieron las asociaciones de mototaxistas al preguntar sobre la Formalización de las Mypes, además al menos 5 de los encuestados muestran un nivel medio con un 22,72% y 4 del total de los encuestados están a nivel alto con una representación del 18,18%. Tomando en consideración las medidas observadas en la Formalización de las Mypes.

5.2. Contraste de Hipótesis

Debido a que el estudio se encuentra en el nivel de relación causal, no se requiere una prueba de normalidad. Para la prueba de hipótesis se utilizó un coeficiente de determinación para saber cuánto influye en las variables. Se utilizó una prueba de regresión logística (OR) ordinal para determinar el efecto porcentual.

Consideramos los siguientes criterios:

Margen de error: $\alpha = 0,05$ (5%)

Nivel de confianza: 95%

Regla de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$

Si $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

5.2.1. Prueba de hipótesis general.

Se plantean a continuación como hipótesis los siguientes enunciados:

HG: La gestión de calidad tiene relación con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

H₀: $\rho=0$ Nivel de significancia 0.05

Tabla 12*Se muestra la prueba de hipótesis general*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov1			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	0,158	22	0,164	0,928	22	0,112
Formalización Mypes	0,163	22	0,132	0,882	22	0,013

Nota. Muestra la tabla valores estadísticos de prueba de hipótesis general.

Interpretación: Puede contemplarse en la Tabla 12 que para la variable formalización de Mypes el valor $p = 0,013 < 0,05$ de tal manera que sigue una distribución normal por medio de la prueba de Shapiro-Wilk (muestra $N=22 < 30$), Pero la Variable Gestión de calidad no sigue una distribución normal ya que el valor $p = 0,112 > 0,05$. Por tal motivo se hará una prueba de Chi-cuadrado para verificar el contraste de las hipótesis

Tabla 13*Nivel de incidencia entre la formalización de las Mypes y la gestión de calidad*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	154,917 ^a	120	0,018
Razón de verosimilitud	78,094	120	0,999
Asociación lineal por lineal	5,646	1	0,017
N de casos válidos	22		

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,936			0,018
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,519	0,116	2,712	,013 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,419	0,183	2,061	,053 ^c
N de casos válidos		22			

c. Basada en aproximación normal.

Nota. La tabla expone valores de correlación entre variables gestión de calidad y formalización de las Mypes.

Interpretación: Analizando tabla 13, observamos que el Chi-cuadrado de Pearson con p valor = 0.018 < 0.05 indica que la variable gestión de calidad incide en la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021. Además, se observa que el Coeficiente de contingencia indica que la gestión de calidad incide en un 93,6% en la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

Se procede planteando las siguientes hipótesis:

He1: La planificación de calidad se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho1: La planificación de calidad no se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho: $\rho=0$ Nivel de significancia 0.05.

Tabla 14

Prueba hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,973 ^a	48	0,030
Razón de verosimilitud	48,620	48	0,448
Asociación lineal por lineal	6,781	1	0,009
N de casos válidos	22		

a. 65 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Nota. La tabla expone la significancia estadística asociada a la hipótesis específica 1.

Interpretación: La tabla 14 expone que el valor de sig. = 0,030 < 0,05 por lo que se rechaza H_0 y se aceptada H_1 , es decir, hay una incidencia notoria entre la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Tabla 15

Nivel de incidencia entre la formalización de las Mypes y la planificación de calidad

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	0,869			0,030
Intervalo por intervalo R de Pearson	0,568	0,166	3,088	,006 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	0,350	0,233	1,670	,111 ^c
N de casos válidos	22			

c. Basada en aproximación normal.

Nota: La tabla expone los valores estadísticos entre la planificación de calidad y la formalización de las Mypes.

Interpretación: Analizando la Tabla 15, se observa que el Coeficiente de contingencia indica que la planificación de calidad incide en un 86,9% en la formalización

de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Se procede a planteando las siguientes hipótesis:

He2: El control de calidad se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho2: El control de calidad no se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho: $\rho=0$ Nivel de significancia 0.05

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	88,978 ^a	60	0,009
Razón de verosimilitud	60,274	60	0,466
Asociación lineal por lineal	17,513	1	0,000
N de casos válidos	22		

a. 78 casillas (100,0%) tienen un recuento menor que 5. recuento mínimo esperado es ,05.

Nota. La tabla expone la significancia estadística en relación con la hipótesis específica 2.

Interpretación: Se observa la Tabla 16 que su valor de sig. = 0,009 < 0,05 en consecuencia se rechaza H_0 y se aceptada H_2 , es decir, hay una incidencia notoria entre el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Tabla 17

Nivel de incidencia entre el control de calidad y la formalización de las Mypes.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,895			0,009
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,913	0,035	10,022	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,894	0,054	8,927	,000 ^c
N de casos válidos		22			

c. Basada en aproximación normal.

Nota. La tabla muestra valores de regresión logística estadística entre el control de calidad y la formalización de las Mypes.

Interpretación: Analizando Tabla 17, observamos que el Coeficiente de contingencia indica que el control de calidad incide en un 89,5% en la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Se procede planteando las siguientes hipótesis:

He3: La mejora de la calidad se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho3: La mejora de la calidad no se relaciona con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Ho: $\rho=0$ Nivel de significancia 0.05

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 3***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,044 ^a	84	0,040
Razón de verosimilitud	63,726	84	0,951
Asociación lineal por lineal	12,710	1	0,000
N de casos válidos	22		

a. 104 casillas (100,0%) un recuento menor que 5. El mínimo esperado es ,05.

Nota. La tabla expone la significancia estadística en relación con la hipótesis específica 3.

Interpretación: Tabla 18 expone el valor de sig. = 0,040 < 0,05 en consecuencia se rechaza H_0 y se aceptada H_3 , es decir, existe incidencia notoria entre la mejora de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Tabla 19*Nivel de incidencia entre la mejora de calidad y la formalización de las Mypes.***Medidas simétricas**

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0,911			0,040
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,778	0,090	5,538	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,644	0,156	3,768	,001 ^c
N de casos válidos		22			

c. Se basa en aproximación normal.

Nota. La tabla muestra valores de regresión logística estadística entre la formalización de las Mypes y la mejora de calidad. Función de vínculo: Logit.

Interpretación: Se analiza la Tabla 19, y observamos que el Coeficiente de contingencia nos indica que la mejora de calidad incide en un 91,10% en la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de utilizar los dispositivos de medición, de los 22 representantes de las empresas de servicio de mototaxi, que es nuestra unidad de análisis se logró los siguientes resultados, comparándolos con los antecedentes nacionales que tomamos como referencia para el estudio de nuestras variables.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la formalización de las mypes del sector transporte – Mototaxi en el distrito de Chilca, 2021, obtenido luego de aplicar la prueba estadística específica de la prueba chi-cuadrado, el p-valor se convirtió en (sig.) = $0.018 << 0.05$ (5%), por lo que se concluye que la gestión de calidad tiene una relación significativa con la formalización de las Mypes del sector transporte – Mototaxi en el distrito de Chilca, 2021. Esto evidencia que la gestión de calidad tiene un impacto en la formalización de las Mypes y por esta razón es necesario considerar un fortalecimiento en la mejora de calidad. Mundo (2019)

Lo cual reafirma la teoría de Bracho (2007) sostiene que la gestión de la calidad se refiere a la implementación de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en ese sentido es un conjunto de actividades de la función de dirección que define la política, los objetivos de la calidad y las responsabilidades y se implementan a través de planificación, control, aseguramiento, procedimientos y mejora de la calidad dentro del Sistema de Calidad.

Respecto al objetivo específico 1: decidir cómo se relaciona la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021. Datos observados, obtuvimos que, para la prueba de chi cuadrado, el p valor (Sig.) = $0.030 < 0.05$ (5%), por lo tanto, se determina que la planificación de calidad se

relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar cómo se vinculan el control de calidad y la formalización Mypes del Sector Transporte - Mototaxi del Distrito de Chilca, 2021. Mediante una prueba estadística se encontró que para la prueba chi-cuadrado, el p-valor (Sig.) = 0,009 << 0.05 (5%), por lo que se concluye que el control de calidad se relaciona significativamente con la formalización de Mypes en el sector transporte - Mototaxi en el distrito de Chilca, 2021.

Hallazgos que sustentan la teoría de Ramírez (2013), según la cual el control de calidad está enfocado principalmente a todas las actividades que se realizan en las empresas, tanto internas como externas. Servicio, costos, ventas, mantenimiento, trámites, etc., por lo que toda organización debe contar con este espacio para asegurar, de una u otra forma, el buen cumplimiento de sus actividades; Asimismo, el debe asegurarse de que cualquier persona que preste servicios a esta empresa conozca y comprenda los parámetros que ya se han establecido en el área en la que opera.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar cómo mejorar la calidad y formalización de las mypes del sector transporte – Mototaxi del distrito de Chilca, 2021, con base en los datos observados se determinó el valor p para la prueba chi-cuadrado (Sig.) = 0.040 << 0.05 (5%), por lo que se concluye que la mejora de la calidad se relaciona significativamente con la formalización de las mypes en el sector transporte - Mototaxis Provincia de Chilca, 2021. Resultados que sustentan la teoría de que la mejora de la calidad mejora la capacidad de la organización aumenta su capacidad de atender los requisitos de sus clientes y aumenta esta satisfacción mejorando los resultados, por ejemplo, analizando los resultados de las acciones realizadas para determinar si se han

cumplido los objetivos (AEC, 2020). Por lo que se concluye que la mejora en la calidad incide en aspectos como la formalidad de las Mypes.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general: A determinar la relación entre gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte, tras la aplicación de la prueba estadística se observa que el Coeficiente de contingencia indica que la planificación de calidad incide en un 93,6%, por lo tanto, en conclusión la gestión de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

2. Con respecto al objetivo específico 1: A determinar la relación entre planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte. Los datos en observación, obtuvimos que el Coeficiente de contingencia indica que la planificación de calidad incide en un 86,9% por lo tanto, en conclusión, la planificación de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

3. Con relación al objetivo específico 2: A determinar la relación entre el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte. Tras la aplicación de la prueba estadística, se obtuvo que el Coeficiente de contingencia indica que el control de calidad incide en un 89,5%, por lo tanto, en conclusión, el control de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.

4. Con respecto al objetivo específico 3: A debemos determinar la relación entre mejora de la calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte, los datos en observación, se obtuvo que el Coeficiente de contingencia indica que la mejora de calidad incide en un 91,10%, por lo tanto, se infiere que la mejora de la calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte .

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las Mypes de los diferentes sectores incidan en la aplicación de la gestión de calidad y la formalización ya que en base a ello generarán una mejor eficiencia, estimularán la labor de los trabajadores, mejorará la gestión de procesos y en consecuencia ofrecerá niveles altos de satisfacción de los clientes.

2. Se recomienda que, siendo los gobiernos locales promotores del desarrollo económico de su jurisdicción, asesoren a las Mypes para el diseño y aplicación de una planificación de calidad acorde a la realidad de estas organizaciones con el objetivo que desarrollen actividades ordenadas y con objetivos, ayuden a mantener el compromiso y motivación de los trabajadores, ente otros.

3. Se recomienda la implementación de un programa de control de calidad, a fin que se verifique en forma constante si el servicio que se brinda cumple con los estándares de calidad previstos, a fin de generar fidelidad en los clientes; asegurando ventajas competitivas para la empresa.

4. Se sugiere, la formalización de más Pymes en el área de repuestos y accesorios para motos ya que las motocicletas son el medio demás demanda en este momento y por lo tanto las necesidades de repuestos, llantas entre otros; siempre y cuando el estado conceda beneficios para dicha formalización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., y Acuña, L. y. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Caracas: Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Armas (2018) Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado período 2015 – 2016. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- AEC (2020). Mejora de la calidad. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/mejora-de-la-calidad>
- Bracho Y. (2007). Gestión de Calidad en las Empresas del Sector Azucarero del Occidente de Venezuela. [Extraído el 27 de mayo del 2015], disponible en <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>.
- Bernilla M. (2009). Micro y Pequeña Empresa. Oportunidad de Crecimiento. [Extraído el 20 de marzo del 2014], disponible en <http://es.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-mypes>.
- Bunge, L. (1981). Investigación y ciencia. Buenos Aires: Minerva

Chavarría (2019) La calidad de servicio y el control de procesos en la Empresa De Transportes Móvil Express Logística Integral S.A.C del Distrito de Chorrillos-2016. Universidad Autónoma Del Perú.

Choez (2018) Análisis para el diseño de aplicación que gestione el servicio de mototaxi en Huaquillas. Universidad De Guayaquil.

CreceMype.pe ley
<http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/decretosupremo007-2008.pdf>

García, M. (2009) Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. *Pensamiento & Gestión*, Vol. 27. Universidad del Norte, 162-200.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>

Guarneros J. (2013). Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas. [Extraído el 12 de octubre del 2015], disponible en <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>.

Guanolema (2019) Calidad de servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Riobamba – Quito y su posicionamiento en el mercado 2017. Universidad Nacional de Chimborazo.

Hernández, S. (2003). Metodología de la Investigación científica. México : McGrawHill

Hernández, R., y Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). McGRAW-HILL. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Iturra, K. (2007) “Diseño Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000”. [Extraído el 20 de setiembre del 2015], disponible en http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2007/iturra_k/doc/iturra_k.pdf

Mutillo, B. (2008). Investigación científica. México: Ad.Hoc

Lastra (2020) Análisis de calidad del servicio de transporte convencional urbano del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2017. Universidad Central Del Ecuador.

Ipiiales (2018) Modelo de gestión para la caja común aplicada en la Cooperativa De Transporte Urbano Los Libertadores. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.

INEI (2017) <https://asep.pe/index.php/5731-2/>

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresas LEY N° 28015
<https://lpderecho.pe/ley-promocion-formalizacion-micro-pequena-empresa-ley-28015/>

Malcolm (1996). Praxis. Modelo de Excelencia en la gestión Malcolm Baldrige. [Extraído el 16 de noviembre del 2012], disponible en <http://es.slideshare.net/celestino7776/modelo-malcombaldrige>

Mypes.pe Que son las mypes <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>

Mundo (2019) La gestión de calidad y formalización en las Mypes, del sector servicio - rubro transporte de pasajeros en mototaxis, del distrito de Huaral, Lima 2018”, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Municipalidad Distrita de Chilca pagina web <https://www.munichilca.gob.pe/site/inician-operativos-contramototaxis-informales-en-chilca/>

Quesada, G. (2005). Los 8 principios de la calidad. (en línea). Gestipolis. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/> s/a. La calidad. Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo2.pdf?c

v=

- Portilla (2019) Factores que limitan el crecimiento económico de las mype del sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra. Universidad Privada Del Norte.
- Rodríguez (2016) Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote
- Salardi (2020) Mypes: El problema del financiamiento va más allá del costo del crédito <https://elcomercio.pe/economia/peru/mypes-el-problema-del-financiamiento-va-mas-alla-del-coste-del-credito-noticia/?ref=ecr>
- Salcedo, A. (2001). Metodología de la investigación. México, Editores Unidos
- Sunarp oficial (2019) Video tutorial para registrar una Asociacion en la sunarp https://www.youtube.com/watch?v=s8KN_Tk2OXQ

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR TRANSPORTE – MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE CHILCA, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p>GENERAL: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?</p>	<p>GENERAL: Determinar cómo se relaciona la gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a. Determinar cómo se relaciona la planificación de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p> <p>b. Determinar cómo se relaciona el control de calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p>	<p>GENERAL: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <p>a. La planificación de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p> <p>b. El control de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p>	<p>V1: Gestión de calidad</p> <p>V2: Formalización de las Mypes</p>	<p>Planificación de la calidad</p> <p>Control de calidad</p> <p>Mejora de calidad</p> <p>Formalización tributaria</p> <p>Formalización laboral</p> <p>Formalización municipal</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: - Método específico, Hipotético - deductivo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: -Investigación básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: -Nivel correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: -Diseño no experimental, de tipo transeccional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: -POBLACIÓN Está constituida por 22 representantes de empresas que prestan el servicio de mototaxis en el Distrito de Chilca 2021.</p> <p>-MUESTRA No se aplicó ninguna fórmula, el 100% de la población los 22</p>

<p>c. ¿Cómo se relaciona la mejora de la calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021?</p>	<p>del distrito de Chilca, 2021.</p> <p>c. Determinar cómo se relaciona la mejora de la calidad y la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p>	<p>c. La mejora de la calidad se relaciona significativamente con la formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de Chilca, 2021.</p>			<p>representantes de empresas son la misma para la muestra</p> <p>TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS: -Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN -Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS: Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados utilizaremos la estadística descriptiva, mediante el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 26. Para la presentación de datos se utilizará gráficos y barras estadísticas.</p>
--	---	---	--	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INTRUMENTO DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. (Bracho, 2007).	Conjunto de procesos que impulsa la dirección de una organización, que inciden en la planificación, el control y la mejora de la calidad.	Planificación de la calidad Control de calidad Mejora de calidad	Cuantitativa	Nominal	
Formalización de MYPES	La formalización de las MYPES favorece al empresario a que pueda acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal. (Chimoy, 2011)	Facultad de la empresa para insertarse en el mercado, teniendo la obligación en una formalización tributaria, laboral y municipal.	Formalización tributaria Formalización laboral Formalización municipal	Cuantitativa	Nominal	Cuestionario

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA
V1: Gestión de calidad	D1: Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Planificación - Análisis - Implementación 	P1: La empresa realiza evaluaciones periódicas al servicio que ofrecen sus asociados P2: La empresa cuenta con un plan de trabajo, metas, objetivos y proyectos. P3: La empresa dispone de un manual de calidad durante el año	Escala: Si No A veces
	D2: Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción y fidelidad del cliente - Plan de control de calidad 	P4: La empresa cuenta con algún método para medir la satisfacción del usuario P5: Su empresa evalúa el desempeño de sus asociados P6: La empresa cuento tiempo tiene de estar inscrita o de ser formalizada	
	D3: Mejora de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mejora continua - Capital humano - Metodología de diseño 	P7: Su empresa se preocupa por mejorar la calidad del servicio que brinda P8: Tiene más de 1 año como representante legal o administrador en la empresa P9: La empresa invierte recursos necesarios para mejorar el servicio P10: El servicio que brinda se adapta perfectamente a las necesidades del usuario	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA
<p style="text-align: center;">V2: Formalización de MYPES</p>	<p>D1: Formalización tributaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ruc - Mypes - Asesorías 	<p>P1: Su MYPE cuenta con RUC P2: Su MYPE emite comprobantes de pago P3: Recibió asesoría de alguna persona para la creación y formalización de su MYPE</p>	<p>Escala:</p> <p>Si No A veces</p>
	<p>D2: Formalización laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de formalización - Impuestos Sunat - Beneficios laborales 	<p>P4: Las personas que trabajan en su MYPE tienen algún tipo de seguro P5: La MYPE tiene trabajadores en planilla P6: Las personas encargadas de la MYPE tienen conocimientos sobre leyes de formalización. P7: La MYPE declara y paga impuestos a la SUNAT</p>	
	<p>D3: Formalización municipal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rol del gobierno local - Beneficios por parte de gobierno local 	<p>P8: Ha recibido asesorías de la municipalidad con relación a los beneficios de la formalidad P9: La municipalidad brinda facilidades para la formalización de las empresas de mototaxis P10: El apoyo de la municipalidad contribuye al crecimiento de las empresas de mototaxis</p>	

Anexo 4. El instrumento de investigación y constancia de aplicación

CUESTIONARIO

Instrucciones: Estimado Señor(a), el objetivo de este estudio es conocer su opinión acerca de la “Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del Distrito de Chilca, 2021” su participación sincera permitirá que sea posible mejorar el servicio ofrecido.

La encuesta es anónima. Le agradeceré responda a cada una de las preguntas marcando con (X) según la alternativa que considere.

Sexo:

Grado de instrucción:

Estado civil: Casado Soltero Conviviente Viudo

Empresa donde trabaja:

ÍTEMS		Si	No	A veces
VARIABLE 1: Gestión de calidad				
Dimensión: Planificación de la calidad				
1	La empresa realiza evaluaciones periódicas al servicio que ofrecen sus asociados			
2	La empresa cuenta con un plan de trabajo, metas, objetivos y proyectos.			
3	La empresa dispone de un manual de calidad durante el año			
Dimensión: Control de calidad				
4	La empresa cuenta con algún método para medir la satisfacción del usuario			
5	Su empresa evalúa el desempeño de sus asociados			
6	La empresa cuanto tiempo tiene de estar inscrita o de ser formalizada			

Dimensión: Mejora de calidad				
7	Su empresa se preocupa por mejorar la calidad del servicio que brinda			
8	Tiene más de 1 año como representante legal o administrador en la empresa			
9	La empresa invierte recursos necesarios para mejorar el servicio			
10	El servicio que brinda se adapta perfectamente a las necesidades del usuario			
VARIABLE 2: Formalización MYPES				
Dimensión: Formalización tributaria				
01	Su MYPE tiene conocimiento de trabajar con RUC			
02	Su MYPE emite comprobantes de pago			
03	Recibió asesoría de alguna persona para la creación y formalización de su MYPE			
Dimensión: Formalización laboral				
04	Las personas que trabajan en su MYPE tienen algún tipo de seguro			
05	La MYPE tiene conocimiento de contratar trabajadores en planilla			
06	Las personas encargadas de la MYPE tienen conocimientos sobre leyes de formalización.			
07	La MYPE declara y paga impuestos a la SUNAT			
Dimensión: Formalización municipal				
08	Ha recibido asesorías de la municipalidad con relación a los beneficios de la formalidad			
09	La municipalidad brinda facilidades para la formalización de las empresas de mototaxis			
10	El apoyo de la municipalidad contribuye al crecimiento de las empresas de mototaxis			

Fuente: Elaborado por el investigador

Constancia de aplicación



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación

SEÑOR:
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA
Huancayo - Junín

Yo, GARCIA SÁNCHEZ XAVIER ENRIQUE, identificado con D.N.I N° 46869830 con domicilio en Pje. El Porvenir 275, El Tambo, Huancayo y PORRAS MATOS STEFANY JAKELIN, identificada con D.N.I. NO 45388736 con domicilio en Pje. Cueto Fernandini 162, El Tambo, Huancayo.

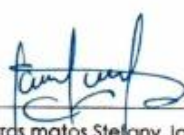
Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo egresados con el grado de Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes, solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación, de la tesis titulada: GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL SECTOR TRANSPORTE- MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE CHILCA, 2021

Espero se me considere dicha solicitud ya que dicha información será indispensable para poder continuar con el avance de mi Tesis y así poder optar el título profesional de Administrador.

POR LO EXPUESTO:
Ruego a Ud. acceder a nuestra solicitud.
Huancayo, 14 abril de 2021


XAVIER ENRIQUE GARCIA SANCHEZ
DNI N° 46869830
RUC N° 10468698302


Porras matos Stefany Jakelin
DNI N° 45388736

Anexo 5. Confiabilidad y Validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Tabla 20

Estadístico de fiabilidad de variable gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,794	10

Nota: Elaboración propia SPSS25

Tabla 21

Estadístico de fiabilidad de variable formalización de las Mypes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,881	10

Nota: Elaboración propia SPSS25

Validez: Determinada por tres expertos, tal como se muestra a continuación

Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación de la calidad								
1	La empresa realiza evaluaciones periódicas al servicio que ofrecen sus asociados	X		X		X		
2	La empresa cuenta con un plan de trabajo, metas, objetivos y proyectos.		X		X		X	
3	La empresa dispone de un manual de calidad durante el año	X			X	X		
Control de calidad								
4	La empresa cuenta con algún método para medir la satisfacción del usuario	X		X		X		
5	Su empresa evalúa el desempeño de sus asociados	X		X		X		
6	La empresa cuanto tiempo tiene de estar inscrita o de ser formalizada		X	X			X	
Mejora de calidad								
7	Su empresa se preocupa por mejorar la calidad del servicio que brinda	X		X		X		
8	Tiene más de 1 año como representante legal o administrador en la empresa	X		X		X		
9	La empresa invierte recursos necesarios para mejorar el servicio	X		X		X		
10	El servicio que brinda se adapta perfectamente a las necesidades del usuario	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: FORMALIZACIÓN MYPES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Formalización tributaria								
1	Su MYPE tiene conocimiento de trabajar con RUC	X		X			X	
2	Su MYPE emite comprobantes de pago	X		X		X		
3	Recibió asesoría de alguna persona para la creación y formalización de su MYPE	X		X		X		
Formalización laboral								
4	Las personas que trabajan en su MYPE tienen algún tipo de seguro	X		X		X		
5	La MYPE tiene conocimiento de contratar trabajadores en planilla	X		X			X	
6	Las personas encargadas de la MYPE tienen conocimientos sobre leyes de formalización.	X		X		X		
7	La MYPE declara y paga impuestos a la SUNAT	X		X		X		
Formalización municipal								
8	Ha recibido asesorías de la municipalidad con relación a los beneficios de la formalidad	X		X		X		
9	La municipalidad brinda facilidades para la formalización de las empresas de mototaxis	X		X		X		
10	El apoyo de la municipalidad contribuye al crecimiento de las empresas de mototaxis	X		X		X		

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: "Gestión de calidad y formación de las mypes del sector transporte – mototaxis del Distrito de Chilca, 2021"

Dirigido a: Mototaxistas formalizados en empresas o asociaciones del Distrito de Chilca 2021

Apellido y nombre del experto: LIÑAN RAMIREZ GINA **DNI:** 20055692

Grado académico del experto: MAGISTER

Opción de aplicabilidad: Aplicable X Aplicable después de corregir ___ No aplicable ___

Fecha: 28 octubre 2022

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Lic. Adm. Gina Liñan Ramirez

Firma del experto

Experto 2

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación de la calidad								
1	La empresa realiza evaluaciones periódicas al servicio que ofrecen sus asociados	X		X		X		
2	La empresa cuenta con un plan de trabajo, metas, objetivos y proyectos.	X		X			X	
3	La empresa dispone de un manual de calidad durante el año	X			X	X		
Control de calidad								
4	La empresa cuenta con algún método para medir la satisfacción del usuario	X		X		X		
5	Su empresa evalúa el desempeño de sus asociados	X		X		X		
6	La empresa cuanto tiempo tiene de estar inscrita o de ser formalizada		X	X		X		
Mejora de calidad								
7	Su empresa se preocupa por mejorar la calidad del servicio que brinda	X		X		X		
8	Tiene más de 1 año como representante legal o administrador en la empresa	X		X		X		
9	La empresa invierte recursos necesarios para mejorar el servicio	X		X		X		
10	El servicio que brinda se adapta perfectamente a las necesidades del usuario	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: FORMALIZACIÓN MYPES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Formalización tributaria								
1	Su MYPE tiene conocimiento de trabajar con RUC	X		X			X	
2	Su MYPE emite comprobantes de pago	X		X		X		
3	Recibió asesoría de alguna persona para la creación y formalización de su MYPE	X		X		X		
Formalización laboral								
4	Las personas que trabajan en su MYPE tienen algún tipo de seguro	X		X		X		
5	La MYPE tiene conocimiento de contratar trabajadores en planilla	X		X			X	
6	Las personas encargadas de la MYPE tienen conocimientos sobre leyes de formalización.	X		X		X		
7	La MYPE declara y paga impuestos a la SUNAT	X		X		X		
Formalización municipal								
8	Ha recibido asesorías de la municipalidad con relación a los beneficios de la formalidad	X		X		X		
9	La municipalidad brinda facilidades para la formalización de las empresas de mototaxis	X		X		X		
10	El apoyo de la municipalidad contribuye al crecimiento de las empresas de mototaxis	X		X		X		

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: “Gestión de calidad y formación de las mypes del sector transporte – mototaxis del Distrito de Chilca, 2021”

Dirigido a: Mototaxistas formalizados en empresas o asociaciones del Distrito de Chilca 2021

Apellido y nombre del experto: Miguel Angel Villafuerte Victoria

DNI: 40055718

Grado académico del experto: Magister en Administración

Opción de aplicabilidad: Aplicable X Aplicable después de corregir ___ No aplicable ___

Fecha: 28 octubre 2022

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del experto

Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Planificación de la calidad								
1	La empresa realiza evaluaciones periódicas al servicio que ofrecen sus asociados	X		X		X		
2	La empresa cuenta con un plan de trabajo, metas, objetivos y proyectos.	X		X		X		
3	La empresa dispone de un manual de calidad durante el año	X			X	X		
Control de calidad								
4	La empresa cuenta con algún método para medir la satisfacción del usuario	X		X		X		
5	Su empresa evalúa el desempeño de sus asociados	X		X		X		
6	La empresa cuanto tiempo tiene de estar inscrita o de ser formalizada		X	X		X		
Mejora de calidad								
7	Su empresa se preocupa por mejorar la calidad del servicio que brinda	X		X		X		
8	Tiene más de 1 año como representante legal o administrador en la empresa	X		X		X		
9	La empresa invierte recursos necesarios para mejorar el servicio	X		X		X		
10	El servicio que brinda se adapta perfectamente a las necesidades del usuario	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: FORMALIZACIÓN MYPES

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Formalización tributaria								
1	Su MYPE tiene conocimiento de trabajar con RUC	X		X		X		
2	Su MYPE emite comprobantes de pago	X		X		X		
3	Recibió asesoría de alguna persona para la creación y formalización de su MYPE	X		X		X		
Formalización laboral								
4	Las personas que trabajan en su MYPE tienen algún tipo de seguro	X		X		X		
5	La MYPE tiene conocimiento de contratar trabajadores en planilla	X		X		X		
6	Las personas encargadas de la MYPE tienen conocimientos sobre leyes de formalización.	X		X		X		
7	La MYPE declara y paga impuestos a la SUNAT	X		X		X		
Formalización municipal								
8	Ha recibido asesorías de la municipalidad con relación a los beneficios de la formalidad	X		X		X		
9	La municipalidad brinda facilidades para la formalización de las empresas de mototaxis	X		X		X		
10	El apoyo de la municipalidad contribuye al crecimiento de las empresas de mototaxis	X		X		X		

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la tesis: “Gestión de calidad y formación de las mypes del sector transporte – mototaxis del Distrito de Chilca, 2021”

Dirigido a: Mototaxistas formalizados en empresas o asociaciones del Distrito de Chilca 2021

Apellido y nombre del experto: Inga Damián Gonzalo Paul **DNI:**

Grado académico del experto: MAGISTER

Opción de aplicabilidad: Aplicable X Aplicable después de corregir No aplicable

Fecha: 28 octubre 2022

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Firma del experto

Anexo 6. La data de procesamiento de datos

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD												VARIABLE: FORMALIZACIÓN MYPES													
D1: Planificación d calidad				D2: Control de calidad				D3: Mejora de calidad				D1: Formalización tributaria				D2: Formalización laboral				D3: Formalización municipal					
P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	D2	P7	P8	P9	P10	D3	P1	P2	P3	D4	P4	P5	P6	P7	D5	P8	P9	P10	D6
1	2	1	1.33	2	1	1	1.33	1	1	1	2	1.25	1	1	2	1.33	1	1	2	1	1.33	3	1	1	1.42
3	2	1	2	1	2	1	1.33	1	2	1	1	1.25	2	1	1	1.33	1	1	3	1	2	1	1	1	1
1	2	1	1.33	1	1	1	1	2	1	1	1	1.25	2	1	1	1.33	2	2	1	2	1.67	1	2	2	1.71
2	2	1	1.67	2	2	2	2	1	2	2	2	1.75	1	2	2	1.67	1	2	3	2	2	2	1	2	1.92
2	2	2	2	2	1	2	1.67	3	2	2	2	2.25	2	2	2	2	3	1	2	1	1.33	2	3	1	1.79
1	2	2	1.67	2	2	1	1.67	3	1	1	1	1.50	1	1	1	1	3	2	1	2	1.67	1	3	2	1.96
2	2	1	1.67	2	1	2	1.67	3	2	2	2	2.25	1	2	2	1.67	3	1	2	1	1.33	2	3	1	1.79
1	1	2	1.33	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	3	1	1.67	3	1	1	1	1.5	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	1	1.83
1	1	1	1	1	3	1	1.67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1.25	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1.58
1	2	1	1.33	1	3	1	1.67	2	1	1	1	1.25	2	1	1	1.33	2	1	3	1	2	1	2	1	1.58
1	2	1	1.33	2	1	1	1.33	1	1	1	1	1	2	1	1	1.33	1	2	3	2	2.33	1	1	2	1.79
2	2	1	1.67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1.75	1	2	2	1.67	1	2	3	2	2	2	1	2	1.92
2	1	2	1.67	2	1	2	1.67	1	2	2	2	1.75	1	2	2	1.67	1	1	2	1	1.33	2	1	1	1.29
1	1	2	1.33	2	2	1	1.67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1.67	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1.67	1	3	1	3	2.33	1	1	3	1.92
3	1	1	1.67	1	1	3	1.67	1	3	3	3	2.50	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2.50
3	1	3	2.33	1	1	3	1.67	2	3	3	3	2.75	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.75
3	2	3	2.67	2	1	3	2	2	3	3	3	2.75	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.75

Anexo 7. Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por **García Sánchez Xavier Enrique y Porras Matos Stefany Jakelin**, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector transporte – mototaxis del distrito de chilca, 2021.**

Se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento. Esta información será confidencial, solo los investigadores lo conocerán, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si se siente incómodo, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Fecha y firma del encuestado.

Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento



