

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS;
HUÁNUCO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Luis Carlos Mendoza Antonio
ORCID: 0000-0001-9635-9760

ASESOR

Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García
ORCID: 0000-0002-8619-0321

<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO, PERÚ

2022

LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	docs.google.com Fuente de Internet	1%
3	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación

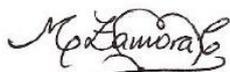
Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofia Reátegui Marín

Secretaria General

VISTO DEL JURADO



Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes
Presidente



Mg. De La Cruz Ruiz Nelly Victoria
Secretario

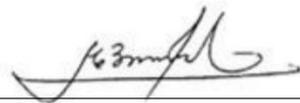


Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio
Vocal - Asesor

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, Mg. BOCANEGRA GARCÍA MIGUEL ANGEL REYNERIO, con DNI N° 16459970, como asesor del trabajo de investigación “LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO” desarrollado por el bachiller MENDOZA ANTONIO LUIS CARLOS con DNI N° 41816052 , egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio
Asesora

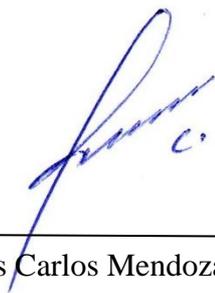
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, LUIS CARLOS MENDOZA ANTONIO, con DNI 41816052, egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO”, el cual consta de un total de 163 páginas, en las que se incluye 56 tablas y 36 figuras, más un total de 29 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El Autor



Luis Carlos Mendoza Antonio
DNI 41816052



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 14 días del mes de octubre del 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: _____
(De ser el caso)

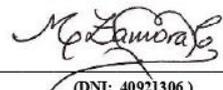
mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

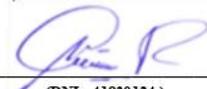
Bachiller: MENDOZA ANTONIO LUIS CARLOS
(Apellidos y Nombres)

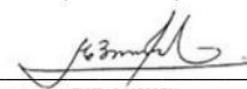
quien desarrolló la Tesis Titulada:
LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue APROBADO por UNANIMIDAD
(Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))
emitiéndose el calificativo final de DIECISÉIS 16
(Letras) (Números)

Siendo las 16:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) 
(DNI: 40921306)

Secretario: Mg. De La Cruz Ruiz Nelly Victoria
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) 
(DNI: 41830124)

Vocal: Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) 
(DNI: 16459970)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Moche, 30 de febrero de 2023

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo: Luis Carlos Mendoza Antonio

Autor de la investigación titulada: “LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO”

Sustentada y aprobada el 14 de octubre del año 2022, para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
CC-BY-ND: Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

Datos del investigador

Nombres y Apellidos: Luis Carlos Mendoza Antonio

DNI: 41816052

Teléfono celular: 962525813

Email: luismendoza_2011@hotmail.com

Firma

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Luis C. Mendoza', written in a cursive style.

Dedicatoria

A Dios por cuidar de mi salud y la de mi familia durante los momentos más delicados de la pandemia, por haberme permitido culminar con éxito la carrera profesional y la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mis padres Pascual y Delfina, por su trabajo indomable de inculcarme valores, el amor por mi tierra y los principios de superación permanente.

A mi esposa Liz, a mi hermoso hijo Mateo, por ser mis mejores aliados e inspiración para seguir cumpliendo metas y sueños.

Agradecimiento

Agradecer a las autoridades de la Universidad Católica de Trujillo: Rector, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a los docentes, por acogerme en la institución y permitirme culminar la carrera profesional con mucho éxito.

Al Mg: Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García, por su apoyo incondicional y dedicado en la elaboración de la presente tesis.

A los directivos de las 7 Mypes del sector crianza de cuyes de la localidad de Huilly, Distrito de Margos, por las facilidades en el desarrollo de la investigación y su participación activa. Del mismo modo a los 85 clientes que colaboraron en el recojo de información para la investigación.

Índice

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
VISTO DEL JURADO	4
APROBACIÓN DEL ASESOR	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
Dedicatoria.....	11
Agradecimiento.....	12
Índice de Tablas	15
Índice de Figuras	17
RESUMEN	18
ABSTRAC.....	19
I. INTRODUCCIÓN.....	20
1.1. Situación problemática.....	20
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación.....	23
1.4. Formulación de objetivos	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos	24
1.5. Antecedentes del problema.	26
1.6. Bases teóricas científicas	35
1.6.1. Gestión de calidad.....	35
1.6.1.1. Definiciones.....	35
1.6.2. Formalización.....	41
1.6.3. Las Mype.....	44
1.7. Definición de términos básicos	47
1.8. Hipótesis.....	48
1.9. Operacionalización de variables y definiciones conceptuales.....	48
II. METODOLOGÍA.....	51
2.1. Diseño metodológico.....	51
2.2. Población muestra y muestreo.....	52
2.2.1. Población	52
2.2.2. Muestra	53
2.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	54
2.5. Aspectos éticos en investigación.....	56
III. RESULTADOS	58

3.1. Presentación y análisis de resultados.....	58
3.1.1. Tablas y figuras.....	58
IV. DISCUSIÓN	104
V: CONCLUSIONES	125
VI. RECOMENDACIONES	126
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
<i>Anexo 1: Instrumento de recolección de información.....</i>	<i>132</i>
<i>Anexo 2: Consentimiento informado</i>	<i>134</i>
<i>Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables.....</i>	<i>135</i>
<i>Anexo 4: Instrumentos de objeto de aprendizaje abierto</i>	<i>137</i>
Validez y fiabilidad del instrumento	138
Base de datos.....	157
Evidencias de la investigación	160

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente.....	49
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente.....	50
Tabla 3: Número de clientes permanentes por microempresa.....	52
Tabla 4: Número de directivos por microempresa.....	53
Tabla 5: Muestreo censal por microempresa.....	54
Tabla 6: Directivos entrevistados por cada Mype.....	55
Tabla 7: Percepción sobre las instalaciones de la empresa.....	58
Tabla 8: Percepción del estado de conservación de la infraestructura.....	59
Tabla 9: Adecuada distribución de los ambientes de la empresa.....	60
Tabla 10: Percepción sobre el equipamiento de las oficinas de la empresa.....	61
Tabla 11: Equipamiento con equipos modernos.....	62
Tabla 12: Equipos para la mejora del servicio.....	63
Tabla 13: Percepción de la apariencia del personal.....	64
Tabla 14: Percepción de la presentación del personal y su función en la empresa.....	65
Tabla 15: Percepción sobre la claridad de la publicidad.....	66
Tabla 16: Percepción sobre la entrega de información certera.....	67
Tabla 17: Uso de volantes y afiches para entrega de información.....	68
Tabla 18: Relación de la promesa del trabajador con su accionar.....	69
Tabla 19: Servicio rápido y eficiente de los trabajadores de la empresa.....	70
Tabla 20: Interés de la empresa por resolver los problemas con el producto.....	71
Tabla 21: Impresión sobre la entrega de buen producto.....	72
Tabla 22: Confianza en productos de la empresa.....	73
Tabla 23: Atención en los detalles por parte de los trabajadores.....	74
Tabla 24: Percepción sobre los cuidados en la entrega del producto.....	75
Tabla 25: Percepción sobre la disposición de los trabajadores en ayudar.....	76
Tabla 26: Percepción sobre la disposición en responder consultas.....	77
Tabla 27: Percepción sobre solidaridad entre compañeros.....	78
Tabla 28: Percepción sobre la atención en el menor tiempo posible.....	79
Tabla 29: Percepción sobre la compensación de la atención con el tiempo con la espera.....	80
Tabla 30: Percepción de la atención en el tiempo ofrecido.....	81
Tabla 31: Percepción sobre los conocimientos de los trabajadores.....	82
Tabla 32: Percepción sobre la capacitación a los trabajadores.....	83
Tabla 33: Percepción sobre el buen trato por parte de los trabajadores.....	84
Tabla 34: Percepción sobre la confianza que transmiten los trabajadores.....	85
Tabla 35: Confianza sobre los servicios que brinda la empresa.....	86
Tabla 36: Percepción sobre el horario de atención a los clientes.....	87
Tabla 37: Percepción de las formas de pago de los clientes.....	88
Tabla 38: Percepción de los canales de atención de la empresa.....	89
Tabla 39: Percepción sobre personal para atención personalizada.....	90
Tabla 40: Percepción sobre el seguimiento a los reclamos por parte de la empresa.....	91
Tabla 41: Percepción sobre comprensión de la empresa sobre necesidades del cliente.....	92
Tabla 42: Percepción sobre la existencia de buzón de sugerencias y/o reclamos.....	93

Tabla 43: Directivos que fueron entrevistados por cada Mype	94
Tabla 44: Fortalezas	114
Tabla 45: Debilidades	114
Tabla 46: Oportunidades	115
Tabla 47: Amenazas	115
Tabla 48: Análisis FODA - Objetivos específicos	116
Tabla 49: Dimensión formalización tributaria	117
Tabla 50: Dimensión formalización empresarial	118
Tabla 51: Dimensión Formalización Empresarial.....	119
Tabla 52: Dimensión formalización municipal.....	120
Tabla 53: Dimensión formalización laboral.....	121
Tabla 54: Dimensión Formalización sectorial.....	122
Tabla 55: Resumen de presupuesto	123
Tabla 56: Presupuesto total del plan	123

Índice de Figuras

Figura 1: Percepción de las instalaciones de la empresa.....	58
Figura 2: Percepción del estado de conservación de la infraestructura.....	Error! Marcador no definido.
Figura 3: Percepción sobre la adecuada distribución de los ambientes.....	60
Figura 4: Percepción sobre el equipamiento de la empresa	61
Figura 5: Equipamiento con equipos modernos	62
Figura 6: Equipos para la mejora del servicio.....	63
Figura 7: Percepción sobre la apariencia del personal	64
Figura 8: Percepción sobre la presentación del personal en relación sus funciones	65
Figura 9: Percepción sobre la claridad de la publicidad.....	66
Figura 10: Percepción sobre la entrega de información certera	67
Figura 11: Percepción sobre el uso de afiches y volantes para entrega de información	68
Figura 12: Relación de la promesa del trabajador con su accionar	69
Figura 13: Servicio rápido y eficiente del trabajador de la empresa	70
Figura 14: Interés de la empresa por resolver problemas.....	71
Figura 15: Impresión sobre la entrega de buen producto	72
Figura 16: Confianza en los productos de la empresa.....	73
Figura 17: Atención en los detalles por parte de los trabajadores.....	74
Figura 18: Percepción sobre los cuidados en la entrega del producto.....	75
Figura 19: Percepción sobre la disposición de los trabajadores en ayudar	76
Figura 20: Percepción sobre la disposición en responder consultas.....	77
Figura 21: Percepción sobre solidaridad entre compañeros	78
Figura 22: Percepción sobre la atención en el menor tiempo posible	79
Figura 23: Percepción sobre la compensación de la atención con el tiempo con la espera.....	80
Figura 24: Percepción de la atención en el tiempo ofrecido	81
Figura 25: Percepción sobre los conocimientos de los trabajadores	82
Figura 26: Percepción sobre la capacitación a los trabajadores	83
Figura 27: Percepción sobre el buen trato por parte de los trabajadores.....	84
Figura 28: Percepción sobre la confianza que transmiten los trabajadores.....	85
Figura 29: Confianza sobre los servicios que brinda la empresa	86
Figura 30: Percepción sobre el horario de atención a los clientes.....	87
Figura 31: Percepción de las formas de pago de los clientes	88
Figura 32: Percepción de los canales de atención de la empresa	89
Figura 33: Percepción sobre personal para atención personalizada	90
Figura 34: Percepción sobre el seguimiento a los reclamos por parte de la empresa.....	91
Figura 35: Percepción sobre comprensión de la empresa sobre necesidades del cliente	92
Figura 36: Percepción sobre la existencia de buzón de sugerencias y/o reclamos.....	93

RESUMEN

En la presente investigación cuyo título es “La Formalización para la Gestión de Calidad en las Mypes de crianza de cuyes del Distrito de Margos; Huánuco – 2021”, el objetivo general es proponer un plan de formalización para la gestión de calidad en las microempresas. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario y la entrevista. Por su accesibilidad se consideró como parte de la muestra a la totalidad de la población, que en este caso es 85 clientes de las 7 Mypes y a los 7 representantes. Respecto a la variable dependiente Gestión de Calidad de las Mypes, el 49% de los clientes considera que la distribución de los ambientes son inadecuadas, el 55% de los consultados considera que las microempresas no cuentan con equipamiento, el 69% de los clientes consultados indican tener confianza en los productos de las microempresas, el 57% de los clientes considera que los trabajadores no son capacitados, el 76% de los consultados indica que las microempresas no han implementado el buzón de reclamos y sugerencias. En cuanto a la variable independiente formalización, se identificó que solo 1 de las 7 microempresas se encuentra formalizado, mientras que el restante no ha iniciado tramites con ese fin, finalmente se propone un plan de formalización para la mejora de la gestión de calidad para las Mypes del sector crianza de cuyes.

Palabras clave: Gestión de calidad, formalización, Mypes.

ABSTRAC

In the present investigation whose title is "The Formalization for Quality Management in the Mypes of raising guinea pigs in the District of Margos; Huánuco – 2021", the general objective is to propose a formalization plan to improve quality management in micro-enterprises. The research has a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a descriptive type. For the collection of information, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire and the interview. Due to its accessibility, the entire population was considered as part of the sample, which in this case is 85 clients of the 7 Mypes and the 7 representatives. Regarding the dependent variable Quality Management of Mypes, 49% of the clients consider that the distribution of the environments is inadequate, 55% of those consulted consider that the micro-enterprises do not have equipment, 69% of the clients consulted indicate having confidence in the products of micro-enterprises, 57% of clients consider that workers are not trained, 76% of those consulted indicate that micro-enterprises have not implemented the complaints and suggestions mailbox. Regarding the independent variable formalization, it was identified that only 1 of the 7 micro-enterprises is formalized, while the rest have not started procedures for that purpose, finally a formalization plan is proposed to improve quality management for microenterprises. Mypes of the guinea pig breeding sector.

Keywords: Quality management, formalization, Mypes.