



---

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIALIZACIÓN - RUBRO DISTRIBUCIÓN DE  
AGUA DE MESA PARA CONSUMO HUMANO EN EL  
DISTRITO DE JUANJUI, 2015.**

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

**AUTOR:**

**Br. ENRIQUE MIDEYROS PEÑA**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

**Presidente**

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

**Secretario**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A La Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote ULADECH–Católica y su Líder  
por el apoyo en la capacitación constante  
de sus Docentes.

Y un agradecimiento especial a mi familia  
que me ha dado todo el apoyo moral para  
continuar con el mejoramiento de éste  
trabajo

## **DEDICATORIA**

A la Memoria de mis padres: Manuel y Josefa; a mí Hermana Adela que desde el cielo me siguen guiando para el logro de mis objetivos.

A mi esposa Belmira. A mis hijos Giannina Ann, John Harold y André Joao. A mi nieto Diego Enrique, Quienes me dieron la fuerza y amor.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, año 2015. Tuvo como objetivo general, Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector comercialización – Rubro distribución de agua de mesa en el distrito de Juanjui. Para la elaboración del proyecto de investigación se utilizó el, diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 Micro y pequeñas empresas, que representan el 100% de la población, a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta .Obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes de las Micro y pequeñas empresas, el 50% tiene de 36 a 50 años y el otro 50% están en 51 años a más y el 70% son de género masculino. En cuanto a la gestión de calidad el 90% está de acuerdo a necesidad del cliente, el 50% usan el plan estratégico, en cuanto a su formalización el 100% es formalizado, el 100% consideran que la formalización aumentan los costos laborales.

Las conclusiones más significativas obtenidas de este estudio son que la mayoría de los encuestados tiene de 36 años para arriba. En su mayoría, los administradores están pendientes de las necesidades de sus clientes. Se observa que en la totalidad de los Micro Empresarios están formalizados y contribuye en su expansión.

**Palabra clave: Gestión de calidad, formalización, MYPE.**

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Characterization of the management of quality and the formalization of the MYPES marketing sector - heading distribution of table water for human consumption in the district of Juanjui, year 2015. Had the general objective, to know the characteristics of the management of quality and formalization in the MYPES, marketing sector - Heading distribution of water table in the district of Juanjui. For the elaboration of the draft research used the, non-experimental design - cross-sectional. For the collection of the information is chose a population-based sample of 10 micro and small enterprises, representing 100 per cent of the population, who were applied a questionnaire of 14 closed questions, applying the technique of the survey .yielded the following results: The representatives of the micro and small enterprises, 50% have 36 to 50 years and the other 50% are in 51 years more and 70% are masculine in gender. In regard to the management of quality 90% is according to customer need, 50% use the strategic plan, in regard to its formalization 100% is formalized, the 100% consider that the formalization increase labor costs. The most significant conclusions obtained from this study are that the majority of respondents has 36 years for above. Most of the managers are aware of the needs of their customers. It is noted that in the totality of micro entrepreneurs are formalized and contributes in its expansion.

**Keyword: Quality Management, formalization, MSES.**

## ÍNDICE GENERAL

Título.....	i
Hoja de firma de jurado evaluador y asesor.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Agradecimiento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resumen .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Abstract .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Contenido.....	vii
Indice de Tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
II. REVISION DE LITERATURA .....	5
III.METODOLOGIA .....	37
3.1. Diseño de la investigación .....	37
3.2.- Población y Muestra: .....	38
3.3.Definicion y Operacionalizacion de las variables .....	42
3.4. Técnicas e Instrumentos .....	44
3.5. Plan de análisis .....	44
3.6. Matriz de consistencia.....	45
IV. RESULTADOS.....	47
4.1. Resultados .....	47
4.2. Análisis de resultados .....	50
V. CONCLUSIONES .....	52
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.59</b>

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS:

Tabla N° 1: Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.	47
Tabla N° 2: Características de la Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.	48
Tabla N° 3: Características de la Formalización de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.	49

### FIGURAS:

Figura N° 1: Edad del representante legal de la empresa	65
Figura N° 2: Género del representante legal de la empresa	65
Figura N° 3: Grado de instrucción del representante legal de la empresa	66
Figura N° 4: ¿Está de acuerdo a la necesidad del cliente?	66
Figura N° 5: ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?	67
Figura N° 6: ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales?	67
Figura N° 7: ¿Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad ? en la atención al cliente?	68
Figura N° 8: Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad?	68
Figura N° 9: ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad? de su producto?	69



Figura N° 10: ¿Su empresa es formal?	69
Figura N° 11: ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	70
Figura N° 12: ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	70
Figura N° 13: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	71
Figura N° 14: ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio?	71

## **I.INTRODUCCIÓN**

El agua es un recurso esencial para desarrollar la vida, salvaguardar la salud humana y fundamental para la producción de alimentos, bienes y servicios. Sin embargo, sólo hasta la última década del siglo pasado, su explotación, tratamiento y reusó comenzó a ocupar un lugar prioritario, tanto en la agenda nacional como internacional. Hoy, el agua abarca temas de interés que van desde cuestiones técnicas, científicas y económicas hasta conflictos políticos y sociales. (SEDAPAL S.A., 2013)

A pesar del valor del recurso, **novecientos millones** de personas en el mundo no tienen acceso a servicios de agua potable, y de hecho, si las tendencias continúan, ese número se duplicará en el 2020. Aunado a ello, la decreciente calidad del recurso y la disponibilidad del mismo, producto de las actividades humanas, ponen en riesgo la sobrevivencia de esa población del planeta y plantea desafíos para el desarrollo de comunidades enteras. (SEDAPAL S.A., 2013)

La situación del sector saneamiento en el Perú es aún deficiente desde el punto de vista institucional, de gestión y financiero. Por todo ello, se requiere resolver las causas que vienen ocasionando los problemas antes mencionados, principalmente la interferencia política en la toma de decisiones de gestión y la asistencia del Gobierno Nacional a través de subsidios, entre otros.(SEDAPAL S.A., 2013)

Como manifiesta Patricia Aragón Sánchez, El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de

igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, incrementándose la productividad de la empresa. (Aragón, 2011)

El presente estudio se enfoca en la Gestión de Calidad y formalización de las MYPES en el sector distribución de agua de mesa, en el que se considerarán parámetros de estudio de satisfacción del cliente y porcentaje de ocupación; contrastando la situación actual de las MYPES en este sector versus la situación propuesta con la aplicación del diseño del sistema de gestión de calidad en el servicio. El resultado de la gestión de calidad se verá reflejado en la administración, en los trabajadores de la empresa, en la manera de pensar y de actuar.

En organizaciones con cultura de calidad, sin importar la herramienta que se aplique, no se buscan culpables. Cada error se considera como una oportunidad para el mejoramiento continuo. Cada trabajador se responsabiliza por los hechos y se busca la forma de solucionar los problemas y errores conjuntamente.

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad y esta situación trae consigo grandes retos a los países y a las MYPES en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país. (Vela, 2007).

En el distrito de Juanjui, existen Micro y Pequeños empresarios dedicado a la comercialización de agua de mesa para consumo humano por el problema de gestión y su estado legal es determinante, siendo estos la no aplicación de gestión de calidad

Por lo que, nos planteamos el siguiente **enunciado del problema**: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la formalización en el sector comercialización – Rubro distribución de agua de mesa, en el distrito de Juanjui año 2015?

Por lo que es necesario plantearme como **Objetivo general**: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector comercialización – Rubro distribución de agua de mesa en el distrito de Juanjui año 2015. **Objetivos específicos**

**Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, año 2015.**

**Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES en el Sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, año 2015.**

**Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, año 2015**

Se justifica esta investigación porque no existe investigaciones en este rubro y por ende se tomó como antecedente en otros rubros. En el Distrito de Juanjui existen Micro y Pequeñas Empresas dedicados a la venta de agua de mesa para consumo humano, pero en el aspecto de calidad y de formalización se desconoce, las MYPES en la Ciudad de Juanjui están aumentando por la mala calidad del agua que comercializa UNOSA quien tiene problemas de gestión y estado legal incierto, donde la Unidad Operativa de Saneamiento (UNOSA) no está debidamente formalizada, no tiene Registro Sanitario y los recibos que emite por consumo de agua registran el N° de RUC de la Municipalidad

Provincial de Mariscal Cáceres; siendo esto muy determinante para que las MYPES dedicadas a la comercialización de agua de mesa en el Distrito de Juanjui estén orientadas a la formalización.

En la actualidad los ejecutivos, dueños de las MYPES en este sector parecieran desconocer los beneficios que generaría en la práctica la aplicación de los principios de calidad. Una adecuada gestión de la calidad implica la disminución de las quejas de los consumidores disconformes y la garantía de su satisfacción. Estos problemas podrían remediarse estableciendo un sistema en el que toda la organización está involucrada en la apropiada atención al cliente, la calidad es un sistema justo para todos y es el resultado del esfuerzo de todos en hacer las cosas bien.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **2.1. Antecedentes**

**Gómez, J. (2010)**, establece en su tesis titulada “Calidad Total y Recursos Humanos, un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta”, llevado a cabo en Argentina, el formato lógico que se siguió fue el de la investigación empírica a nivel explicativo. Las tesis explicativas establecen hipótesis (es decir, supuestos o presunciones teóricas que se pueden verificar empíricamente, en forma directa o indirecta) que constituyen el núcleo de su encuadre teórico, a priori de las mediciones, tomando como muestra 184 establecimientos, de los cuales se seleccionaron 130 de acuerdo al criterio de muestreo discrecional mencionado, los que constituyeron nuestra base muestral. El formato lógico que se siguió fue el de la investigación empírica a nivel explicativo. La presente tesis tratará de verificar si una teoría funciona al ponerla en contraste con los hechos empíricos. Cuando se parte de una teoría, se debe ponerla a prueba, deducir hipótesis empíricas o supuestos que se puedan medir, buscar informaciones fácticas y contrastar los datos con las hipótesis. Eso es aplicar una secuencia de trabajo que constituye el método hipotético-deductivo. En síntesis, en cuanto a los métodos de obtención y análisis de la información se optó por una combinación de técnicas de modo que la base empírica de la investigación está constituida por datos cualitativos y cuantitativos procedentes de la observación mediante encuesta y entrevistas. Pudo llegar a las conclusiones siguientes: El objetivo general de la misma consiste en conocer cómo influyó el nuevo modelo de gestión, es decir, corroborar si el segmento hotelero ha mejorado sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrece. Al respecto cabe decir que la situación actual del sector hotelaría, las nuevas exigencias, bien sean legislativas o por parte de los clientes, en materia de medio ambiente, higiene, alimentaria, prevención de riesgos laborales y desarrollo de recursos humanos crearon la necesidad de contar con un sistema global de prevención y

mejora continua donde incorporar todos los elementos bajo un paraguas común, mediante la creación de un Sistema de Gestión Integral de la Calidad. Para la empresa significa que no solamente cuenta la voluntad de implementar técnicas de gestión de calidad o incluso algún modelo concreto seleccionado, sino que además debe cumplir con las normativas vigentes en los campos antes mencionados. Con la información suministrada precedentemente y observando como la política de Calidad Total en Salta pretende por un lado, fomentar el turismo como una actividad que genere desarrollo y ayude a la protección de los recursos provinciales, impulsar el crecimiento ordenado y sustentable de la actividad turística mediante la acción conjunta del estado provincial, municipios, el estado nacional y las entidades del sector privado en el orden provincial. Y por otro, promover la presencia activa del destino Salta en el mercado turístico, potenciando los niveles de satisfacción del visitante mediante el fomento de acciones tendientes a la mejora de los servicios turísticos, planificando, ejecutando y controlando los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de mejorar continuamente su eficacia, se puede afirmar entonces, que efectivamente el segmento hotelero de la provincia de Salta tiende a mejorar progresivamente sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrece. En segundo lugar, se constató que la hipótesis fundamental de la investigación se confirmó. Hemos verificado la hipótesis principal de que efectivamente sí se produce una correspondencia entre los principios de Gestión de la Calidad Total y las prácticas habituales de recursos humanos en las empresas hoteleras de la provincia de Salta. La Gestión de la Calidad Total implica el compromiso y asunción de responsabilidades de todos y cada uno de los empleados de la empresa, lo cual se logra a través del fomento de su participación individual y en equipo, aumentando su autonomía y responsabilidad, y fomentando su creatividad e innovación. En efecto, a lo largo de la investigación se pudo comprobar que las políticas de Dirección de Recursos Humanos llevadas a cabo en

aquellas organizaciones certificadas o distinguidas se correspondían con los principios de la Gestión de la Calidad Total. Las dificultades que surgieron en la implementación, total o parcial, de los principios, prácticas y estrategias de la Gestión de la Calidad Total en las empresas del sector hotelero de la provincia de Salta que han obtenido la certificación, se explican a consecuencia de que en la actividad productiva se dan relaciones salariales y/o laborales entre individuos o grupos que tienen objetivos distintos y, frecuentemente, contrapuestos. Además, las características del mercado de trabajo del sector turístico argentino (y salteño), donde tradicionalmente se dan elevadas tasas de temporalidad, altos niveles de rotación, trabajo a tiempo parcial, y bajas remuneraciones, generalmente incapacitan a los empleados para prestar un buen servicio al cliente. A pesar de estas dificultades, con la introducción del aseguramiento de la calidad se efectúa una serie de modificaciones organizativas que repercuten de manera positiva en la actitud de los empleados. El establecimiento de estándares formales de actuación en el trabajo, conducen a una postura favorable, más que desfavorable, de los empleados respecto a la iniciativa de calidad. Ello se justifica por la necesidad de los empleados de trabajar en un entorno disciplinado y organizado antes que en el caos. Si bien se pudo constatar que no se cumple la Teoría de la Transformación que considera que hay que poner a trabajar a los recursos humanos de una organización esperando que los propios trabajadores den la bienvenida a las iniciativas de calidad con sentido de confianza y compromiso, también se pudo corroborar que es más viable y efectivo para los empleados del sector hotelero, “tener todo normalizado”. Siguiendo esta misma línea, hay que mencionar que la burocracia interna que implican los sistemas de certificación de la Gestión de la Calidad, permiten un mayor control de los empleados pero favoreciendo el control indirecto o no presencial de la fuerza de trabajo, frente al control y supervisión directa. La Gestión de la Calidad se considera también como un sistema de gestión orientada a la reducción de los



conflictos dentro de la empresa, especialmente entre los trabajadores temporales. Ello se debe a la estandarización y concreta circunscripción de tareas a personas y equipos. Desde la perspectiva del empleado, “no es lo mismo hacer algo por que te lo mandan”, que cumplir un plan y unos procedimientos formalizados y cuantificados, guiados por principios como el de mejora continua, y en los que, además, en teoría, el trabajador puede participar en su definición.

**Mora, D. (2002)**, agua para Consumo Humano y Disposición de Excretas en Costa Rica: Situación Actual y Expectativas – Período 2001-2020. Tres Ríos, La Unión; julio 2002. El análisis de los resultados del presente estudio permite establecer lo siguiente: Costa Rica ha alcanzado altas coberturas en los servicios de ACH y DE, en donde el 76% de la población es abastecida con agua de calidad potable. Con respecto a la DE, la cobertura es del 98.1% de la población; sin embargo, el Tratamiento de aguas residuales es uno de los más bajos de Latinoamérica (OPS, 2002). Además, el 77% de la DE se realiza mediante tanques sépticos y pozos negros, causando un deterioro de los principales acuíferos. Las coberturas con ACH, DE y % ALF. Tienen un efecto directo sobre la disminución de mortalidad infantil y calidad de vida del costarricense. Algunos de los principales acueductos operados por A y A y las municipalidades no cubren la demanda de los usuarios; se observa discontinuidad en el servicio Incluso en las épocas de invierno. El 80% de los acueductos del país no cuentan con sistemas de desinfección solamente el 51.5% de la población se abastece con ACH sometida a programas de control de calidad del agua. El deterioro de los servicios de ACH y DE (mediante alcantarillado sanitario) aumentará la incidencia de enfermedades infecciosas como diarreas, hepatitis A y parasitosis, lo cual afectará la calidad de vida del costarricense. Aplicar el PNMCAH con sus componentes: protección de fuentes de agua, tecnología en tratamiento y/o desinfección, vigilancia

y control de calidad del agua, evaluación de riesgo sanitario, legislación y normalización, educación y auto sostenibilidad. Definir y asegurar el aporte del estado para ambos servicios, lo cual podría conformar un tercer escenario, para resolver “a lo criollo” el problema de agua potable y saneamiento. Esta posibilidad es totalmente factible y viable si se considera la obligación que tiene el estado, conferida por la Ley, de brindar estos servicios.

**Villareal, E. (2015)**, en su tesis “Caracterización del financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio - Rubro librerías del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2015”. Diseño de la Investigación: Se aplicó un diseño no experimental – transversal – descriptivo y cuantitativo, fue no experimental, porque no se ha modificado la variable en estudio (financiamiento); Transversal porque se desarrolló en un tiempo determinado, en este caso en el año 2015; es descriptiva porque permitió conocer las características de la variable en estudio y cuantitativo, ya que permitió conocer la cantidad de porcentaje en la cual se ha logrado conocer la variable en estudio. La población estuvo constituida por 30 Micro y Pequeñas Empresas dedicadas al sector y rubro en estudio, se obtuvo mediante sondeo .Muestra: Se tomó como muestra dirigida a 15 Micro y Pequeñas Empresas que representan el 50% del total de la población. Y llego a las siguientes conclusiones:

Propietarios y/o representantes de las MYPES

La mitad de los encuestados son de estado civil casados. Gran parte de los encuestados son propietarios y/o representantes legales.

Gran parte de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, sus edades fluctúan entre los 25 y 30 años de edad, así como entre los 46 y 60 años. La gran mayoría tienen educación superior No universitaria.

Respecto a las características de la Micro y Pequeñas Empresas

La mayoría de empresas del rubro en estudio cuentan con dos (2) trabajadores, así como la gran mayoría está entre 3 y 4 años en el rubro. La mayoría de empresas del rubro son formales, aunque hay una minoría que se encuentra en proceso de formalización.

Del Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas: La mayoría de empresas del rubro si recibieron financiamiento de entidades financieras. La mitad de ellas, solicitaron hasta 2 veces financiamiento. La mayoría recibió financiamiento de los Bancos.

La mitad de las empresas recibieron entre 5,000 y 10,000 nuevos soles, pagando el crédito en un plazo de 24 meses. La mitad pagó un interés del 11 al 15% y el crédito en su gran mayoría fue utilizado como capital de trabajo.

**Guzmán, I (2013)**, en su tesis “Caracterización Gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro Librerías (ciudad Piura) año 2013, el tipo de la investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (propietarios y trabajadores de las MYPES) que se someten al análisis. En el caso de la presente investigación se está buscando encontrar la influencia de la Gestión de calidad y la Formalización las MYPES comerciales rubro librerías de la ciudad de Piura al año 2013. La población de la investigación está conformada por 46 personas de las cuales 18 son empresarios 28 colaboradores de la ciudad de Piura, por lo tanto es una población finita. Llego a las siguientes conclusiones Se concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente. Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de

las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio. Los microempresarios objeto de la investigación en su mayoría respondieron que para la formalización de sus organizaciones se requiere complementar los factores de: capacitación; disminución de las tasas; y una adecuada distribución de las diferentes actividades que se desarrollan. Un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que integrándose a la formalidad de su negocio tendrían venta como: Tendrás registrada legalmente la propiedad de tu tienda, tus equipos y tus productos; acceder a préstamos y créditos en los diferentes bancos, cajas o instituciones financieras; Tendrás mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados, es decir expandirte como empresa si lo deseas; Poseer mayores posibilidades de generar posicionamiento en el mercado al cual incursionas; Tendrás la posibilidad de pertenecer a asociaciones empresariales; comprar con factura y acceder un crédito fiscal; participar en licitaciones públicas, es decir vender al estado o caso contrario ser proveedor de empresas particulares.

**Manrique , D.(2015)**, en su tesis “ Gestión de calidad y planeamiento estratégico en el mejoramiento de la producción de las MYPES Piladoras de Arroz de la Provincia de Lambayeque, 2015” El tipo de investigación fue descriptivo de nivel básico porque se interesó en describir la gestión de calidad y la implementación de un plan estratégico con el mejoramiento de la producción de las microempresas Piladoras de arroz de la provincia de Lambayeque, año 2015. Para el diseño de la investigación se empleó el esquema de

una investigación no experimental, ya que las variables no se pueden manipular, la investigación se realizó con un determinado tiempo de duración aproximado de seis meses, periodo en el cual se determinó la relación de las variables de la presente investigación. Llegó a las siguientes conclusiones: Se logró identificar las mejoras de calidad en las MYPES rubro Piladoras de arroz en la provincia de Lambayeque, teniendo en cuenta los parámetros de calidad del producto. Se propuso la implementación del planeamiento estratégico en las MYPES rubro Piladoras de arroz en la provincia de Lambayeque. Se determinó las características del proceso de planificación en las MYPES, rubro Piladoras de arroz en la provincia de Lambayeque.

**Chujandama, S. (2016)**, en su tesis “caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial”, rubro restaurant de la ciudad de Juanjui, año 2015-2016. Diseño de la investigación. No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.

**Población:** La población en estudio está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercial, rubro restaurant de la ciudad de Juanjui que suma un total de 30 propietarios o empresarios en el rubro. **Muestra:** La muestra se tomó de 20 propietarios, para fines de esta investigación. Llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al perfil del empresario: Del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados se puede afirmar que el 50 % de los representantes tienen entre 51 a más años, y el 60% son de género masculino, el 35 % solo tienen estudios en instituto, el 65% de los representantes legales de las MYPES encuestados son artesanos. Respecto a las características de las MYPES: Las principales características de las MYPES del

ámbito de estudio son: El 35 % se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, mientras tanto que el 95% son empresas informales solo el 45% tiene 9 trabajadores permanente. Respecto a las características de la competitividad: Los empresarios encuestados manifestaron que respecto a la competitividad, el 60% desaprueban el buen desempeño de las MYPES, mientras que el 55% el vendedor sí asesora al comprador en las MYPES. El 45% entrega el producto al cliente con la menor demora posible, el 60 % procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores y el 40% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra. Respecto a la característica de la gestión de calidad: De las MYPES en estudio el 60% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 55% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES, el 35% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es bueno, mientras que el 55% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

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

### **Gestión de Calidad Total**

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; control de la calidad; aseguramiento de la calidad; mejoras en la calidad. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los

medios para obtenerla. La gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. **(Rose, 2005).**

Es llamada también Gerencia de la Calidad Total o el TQM (Total Quality Management).

Es una práctica gerencial para el mejoramiento continuo de los resultados en cada área de actividad de la empresa y en cada uno de los niveles funcionales, utilizando todos los recursos disponibles y al menor costo. El proceso de mejoramiento se orienta hacia la satisfacción completa del consumidor, considerándose al recurso humano como el más importante de la organización. La Administración y El Control de la Calidad. **(Evans & Lindsay, 2001).**

La Gestión de Calidad Total, se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir una estrategia completa por la cual compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un "espíritu de calidad" y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito. **(Pillou, 2004).**

### **Gestión de Calidad**

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; Control de la calidad; Aseguramiento de la calidad; Mejoras en la calidad. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la

calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (Rose, 2005).

## **Calidad**

Se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). A su vez Juran afirma que la calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas. (Juran & Gryna, 1993).

La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. (Crosby, 1987).

No existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición: **Calidad como excelencia:** En este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser iguala la concepción que tendrían los clientes. **Calidad como valor:** En este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio. **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado, esto es, en base a



unas especificaciones previas. **Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** Esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. (Reeves & Bednar, 1994). La calidad ha permitido que las empresas y organizaciones orienten sus esfuerzos a alcanzar la eficiencia en la gestión tanto interna y la eficacia externa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Alonso *et al.*, 2006).

### **Modelos para medir la Percepción de la Calidad en los Servicios:**

A continuación presentamos a los tres modelos más representativos.

#### **Modelo SERVQUAL:**

En 1988, aparece la primera versión de SERVQUAL (escala multidimensional para medir la calidad de servicio), que se elabora siguiendo básicamente el procedimiento recomendado por Romero (2007). En primer lugar se generan 97 ítems que representan los distintos aspectos de cada uno de los 10 determinantes o dimensiones de la calidad de servicio identificados por Para Suraman (1993) citado por Zenón (2008), cada ítems da lugar a dos afirmaciones, una para medir las expectativas en general sobre las empresas que prestan un determinado servicio y otra para medir las percepciones sobre una empresa.

Las puntuaciones de cada ítems, que representa la calidad de servicio percibida, viene determinada por la diferencia de puntuaciones entre sus percepciones y sus expectativas, ambas medidas en una escala Likert de 7 puntos, cuyos extremos son "fuertemente en desacuerdo" (1) y "fuertemente de acuerdo" (7). (Orrego citado por Tantas, 2008).

En sus orígenes SERVQUAL, consta de 10 determinantes: elementos tangibles, competencia, capacidad de respuesta, comunicación, credibilidad, seguridad, fiabilidad, gentileza, comprensión conocimiento del cliente y accesibilidad, los cuales surgen de las entrevistas de grupo con clientes que forman parte del grupo exploratorio de tipo cualitativo llevado a cabo. Tras una serie de estudios posteriores se condensó a solo 5 dimensiones. **(Tantas, 2008).**

Propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad del servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, como las dimensiones definitivas para SERVQUAL **(Parasuraman, citado por Tantas, 2008).**

El modelo SERVQUAL es un instrumento, en forma de cuestionario, cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones; mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. **(Romero, 2007).**

Determinando los intervalos entre las dos mediciones, la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que

éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (Romero, 2007).

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. Estas dimensiones pueden ser definidas del siguiente modo: **Elementos Tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. **Fiabilidad.** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. **Capacidad de Respuesta.** Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. **Seguridad.** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades: Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad. **Empatía.** Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes: Accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Por otra parte, el modelo indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia. Se denomina deficiencia 5 a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. (Romero, 2007).

En el ambiente hotelero, se han desarrollado varios modelos para medir la calidad del servicio, la mayoría de éstos se basan en el método SERVQUAL y se pueden citar: **Calidad de Servicio para la Industria Hotelera (Escala LODGSERV):** El cual busca medir las expectativas de los clientes de los establecimientos hoteleros. Este modelo parte de la premisa que la calidad de servicio en la industria hotelera es difícil de medir, por el mismo hecho de las características de los servicios. El modelo identifica a las cinco

dimensiones básicas que caracterizan un servicio en orden de importancia, en primer lugar se encuentra la fiabilidad, en segundo lugar la seguridad, en tercer lugar está la capacidad de respuestas, en cuarto lugar los elementos tangibles del establecimiento y por último la empatía (Santoma y Costa, 2007).

**Calidad de Alojamiento (Escala LODGQUAL):** Este modelo confirma tres atributos que determinarán la calidad de servicio en la hotelería: Elementos tangibles, fiabilidad y contacto (que incluye los atributos de capacidad de respuesta, seguridad y empatía). (Santoma y Costa, 2007).

**Calidad de servicio en la Hotelería (Escala HOLSERV):** Los resultados del modelo mostraron que hay tres factores que determinan la calidad de servicio en la industria hotelera, el primer factor se llamó empleados e incluía los aspectos relacionados con el comportamiento y apariencia de los mismos. El segundo factor fueron los elementos tangibles como imagen de las instalaciones, decoración, materiales de construcción y limpieza. El tercer factor fue la fiabilidad haciendo referencia al cumplimiento de las promesas y a la prestación de un servicio preciso y a tempo. El aspecto que determinará la satisfacción general de los clientes son los relacionados con los empleados. (Santoma y Costa, 2007).

**Calidad de Hotel (Escala HOTELQUAL):** Este modelo, a diferencia de los citados anteriormente, plantea que las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL no son válidas para la industria hotelera y propone tres atributos diferentes: valoración del personal que presta el servicio, valoración de las instalaciones y percepción sobre el funcionamiento y organización de los servicios que presta el hotel. (Santoma y Costa, 2007).

Otra herramienta es adoptar un Sistema de Administración de Quejas, que tiene como finalidad identificar problemas sistemáticos para eliminarlos de la organización y

asegurarse de que no vuelvan a suceder. Una queja es la “expresión de la insatisfacción realizada a una organización, relativa a sus productos, o al proceso de gestión de la reclamación en sí mismo, y del que se espera una respuesta o resolución de forma explícita o implícita”. **(José Luis Miguel, 2008).**

Para alcanzar el objetivo del sistema se debe llevar un registro de cada queja, su frecuencia, intensidad, ubicación, entre otros. Para una gestión exitosa de la empresa se debe determinar quiénes son los clientes a los que se dirige el negocio, determinar sus necesidades, ofertar productos y servicios que le generen valor y utilizar todas las herramientas disponibles para medir su satisfacción. **(José Luis Miguel, 2008).**

### **Modelo de "Servucción" De Eigler y Langeard**

En 1989, apareció la teoría de Servucción, como un intento de sistematizar la producción, el proceso de creación y fabricación del servicio. La Servucción, es la organización sistemática y coherente de todo los elementos físicos y humanos de la relación cliente - empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados; fue desarrollado por los autores con la intención de establecer un término equivalente a la producción de productos tangibles aplicados a los servicios. Estos autores diseñan su sistema con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación del servicio. Distinguen cuatro elementos básicos en el sistema de Servucción: Cliente, soporte físico, personal de contacto y servicio. **(Eiglier & Langeard, 1989).**

**El Cliente:** Se trata del consumidor del servicio, coproductor del mismo, resultado de su comunicación e interacción con el prestador; es el elemento clave del sistema ya que sin cliente no hay servicio. **(Eiglier & Langeard, 1989).**

**El Soporte Físico:** Que es el soporte material necesario para la producción del servicio, bien los instrumentos puestos a disposición del cliente o del personal en contacto (objetos,

muebles, máquinas expendedoras, etc.) y que facilitan la realización del servicio, bien el entorno constituido por todo aquello que se encuentra alrededor de los instrumentos (localización, decorado, señalización, clima, etc.) (Eiglier & Langeard, 1989).

**El Personal de Contacto:** Son las personas empleadas por la empresa y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente. En ocasiones puede no existir en algunas servucciones, que son realizadas únicamente por el cliente mediante la utilización de elementos de autoservicio. (Eiglier & Langeard, 1989).

**El Servicio:** Que es el resultado de la interacción de los tres elementos anteriores. Esta resultante constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente, con la mayor calidad posible. Es el "beneficio" que satisface la necesidad. Al igual que en la fabricación de un producto, se trata de un sistema, por lo cual se producen una serie de relaciones entre todos los elementos que producen una serie de efectos indirectos sobre el servicio, con las consecuencias que esto acarrea sobre la concepción y la puesta en funcionamiento del servicio y su calidad. (Eiglier & Langeard, 1989).

Los autores incorporan dos elementos adicionales para aportar una visión más amplia, aplicable y comprensible del sistema propuesto. Así, en el caso del soporte físico y el personal en contacto es necesario tener en cuenta que sólo son la parte visible de la empresa que presta el servicio y existe en la mayoría de casos una organización interna que condiciona el propio sistema. (Eiglier & Langeard, 1989).

### **Elementos de la Servucción**

Considerando estos elementos, el cliente, el soporte físico, el personal de contacto, el servicio y la organización interna, se establecen tres tipos de relaciones que se producen en la prestación del servicio. Los autores distinguen entre relaciones primarias que son las relaciones base del sistema, es decir, la interacción de los elementos de la empresa de servicio con el mercado. Se muestran la interacción de los elementos de la empresa que

presta el segundo lugar identifican las relaciones internas, este tipo de relaciones muestran la interacción de los elementos de la empresa que presta el servicio. Por último, las relaciones de correspondencia se deben a la presencia de distintos clientes en la empresa de servicio. Son las interacciones que se producen entre clientes y las consecuencias que afectan a los respectivos servicios. De allí que el modelo Servucción, es considerado como un instrumento basado en la teoría de Sistemas **(Lewis, 1993)**.

Por lo anterior, se puede concluir que la calidad del servicio se logra si se consideran los diferentes elementos que conforman el sistema. Para ello es necesario alcanzar calidad tanto en el servicio principal como en los complementarios que lo rodean, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, que sólo se obtendría cuando se logra estar o sobrepasar su nivel de expectativas en que al servicio se refiere. **(Lewis, 1993)**.

### **Modelo de Gronroos**

La calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: Calidad técnica (que se da), calidad funcional (como se da) e imagen corporativa, en las que quedarán incluidos los atributos que puedan influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. El modelo propuesto por Gronroos (1994) define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias del marketing y la relación del intercambio con un mercado de consumidores. Este modelo sea usado como única referencia (Aldlaigan y Buttle, 2002) o en combinación con la escala SERVQUAL. **(Gronroos, 1994)**.

La calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad

esperada; o cuando lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión. En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio (Colmenares, Saavedra, 2005), el modelo planteado por Gronroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1989. Define y explica la calidad de servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad. **(Gronroos, 1988).**

La experiencia de calidad es fluida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: La calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzcan a un resultado aceptable (soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc.). Es lo que denomina la dimensión del "qué". Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción de servicio. En palabras es la dimensión del " cómo", el consumidor recibe el servicio. **(Gronroos, 1994).**

Existen tres factores que determinan la calidad de servicio: **Calidad técnica;** es el enfoque objetivo del consumidor. **Calidad funcional;** es la forma en que el servicio es prestado. **Imagen de la empresa que percibe el cliente;** se basa en las experiencias de los factores antes mencionados. **(Acharya y Kagan, 2008).**

La calidad funcional es más determinante que la técnica y que el encuentro entre el proveedor del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. **(Gronroos, 1994).**



## **Teoría de la Calidad de Gonzales**

Cinco nombres merecen mencionar particularmente: William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. Gonzáles, define el concepto calidad como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie". Sin embargo, a lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios, al igual que las metodologías. Ejemplo de ello es el siglo XX, que sirvió como escenario para que un conjunto importante de conocimientos, con el objetivo de lograr la calidad superior surgieran durante este siglo, varios expertos en el campo de la calidad aportaron conceptos y enseñanzas que han permitido sentar las bases sobre las que se pretende mejorar su nivel. **(Gonzáles, 2010).**

### **Formalización**

La formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual una empresa está formalizada una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.

Las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones, forman parte de lo que se llama formalización.

"Establecer objetivos e ir por ellos"; "organizar racionalmente, claramente y eficientemente"; Especificar cada detalle para que cada uno esté seguro de la tarea que debe realizar"; "planear, organizar y controlar". Estas y otras ideas similares se engranan normalmente en nuestra forma de pensar sobre una organización o del modo que valoramos y comprendemos la práctica organizacional. Para mucha gente es casi una segunda naturaleza el organizar, estableciendo una estructura de actitudes claramente definidas enlazadas por las líneas de órdenes, comunicaciones, coordinación y control.

Las políticas, programas, planes y procedimientos normalizados ayudan de nuevo a

simplificar la organización real. Estas ayudas explican el por qué organizaciones en diferentes situaciones varían el énfasis sobre las normas, programas, jerarquías, metas y objetivos como una forma de actividad controlada e interesada.

La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones, por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean. (Arbaiza , 2011).

Formalizar una empresa es dotarla de las herramientas mínimas que requiere para su constitución, operación y funcionamiento en una actividad económica determinada. Es acompañarla por el camino de la legalidad, la ética, la libre competencia, la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente para mejorar su sostenibilidad en el tiempo y la competitividad empresarial, creando un entorno apto y favorable para la inversión productiva, la dignificación de las condiciones laborales y la creación de riqueza en la Ciudad y el Departamento. La formalización representa la existencia de normas en una organización. Su cumplimiento u observancia es una medida de su empleo. De todas maneras si existen normas es para cumplirlas y si no se cumplen deberían modificarse o eliminarse, de lo contrario se genera una ambigüedad inconveniente para la organización y para el trabajador. La formalización es una herramienta esencial para el desarrollo del proceso de coordinación. (Pacherrez, 2010).

La MYPE informal no posee su negocio establecido ni lo ha registrado ante las autoridades competentes. No aparece como aquel que actúa ordenado, no tiene registrada la propiedad de su tienda o establecimiento, ni la de sus equipos e incluso sus productos, por la forma de venta informal, pueden ser decomisados por la policía, no puede acceder a créditos; Sin embargo, ser formal en el Perú puede ser complicado, pues los procedimientos son largos y onerosos. Es ahí donde se requiere la intervención del

estado para simplificar, abaratar y hacer más rápidos los procedimientos para la formalización, A pesar de estas dificultades, ser formal le da varias ventajas, pues tendrá definidos los derechos de propiedad sobre su tienda, negocio, manufactura, taller, parcela, productos, equipos y sobre sus marcas, los cuales va a poder utilizar como medio de apalancamiento para obtener financiamiento. Siendo formal podría tener nuevos contactos, y utilizarlos como un canal de distribución de sus productos, podría competir con otros y podría tener una participación de otro orden, ya sea actuando sólo o asociándose con otros emprendedores. (Castillo, 2008).

Para gran número de pequeñas empresas resulta más sencillo registrarse y operar como persona física que como persona jurídica. Según el Banco Mundial, en América latina países como Chile, Costa Rica y Uruguay tienen un ratio de informalidad que llega al 30%. La mayoría de microempresarios de México opinan que ser formal no les trae beneficio como el acceso directo al crédito. En Argentina el 80% de los microempresarios encuestados señala que es muy costoso acceder a la formalidad. (Acevedo, 2010).

La forma de mantener centralizada la toma de decisiones en organizaciones grandes, con gran variedad de actividades y tareas, es justamente a través de un alto grado de estandarización y formalización. De esta manera las decisiones se adoptan y programan en los niveles más altos, asegurándose la conducción de la organización un desempeño adecuado por parte de los trabajadores. Se pueden incluir objetivos, planes, presupuestos, procedimientos y controles para cada una de las fases operativas de los procesos. Las organizaciones con actividades rutinarias son más propensas a tener una formalización mayor como el Correo, los bancos y las cadenas de montaje. (Castro, 2010).

El grado de formalización de una organización se manifiesta, entre otras, en la elaboración por escrito de todas las actividades que se desarrollan en la dinámica empresarial. La comunicación en una estructura organizacional tiende a formalizarse en

la medida que la empresa planifica sus actividades. Razón por la cual son importantes los diferentes manuales que estas empresas elaboran y que se vuelven más complejos a la par de sus crecimientos. (Sánchez , 2010).

### **Informalidad**

No existe una única definición analítica y operacional de la Informalidad Económica. Entre las más relevantes está la de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que se refiere a un grupo heterogéneo de unidades productivas de baja capitalización, ilegales o no. El término sector informal se origina en un reporte de la OIT sobre Ghana y Kenia a comienzos de los años 70. Dicho reporte destacaba que el problema central de ambos países no era el desempleo, sino un vasto número de trabajadores luchando por producir bienes y servicios sin que sus actividades sean reconocidas legalmente. (Levaggi, 2013). Lo que significa que la “informalidad” no es una característica de la situación de un sector del empleo dentro del capitalismo, sino que pertenece al capital (Quijano, 1998; citado en Arbaiza, 2011).

Las principales características de la economía en esta región, entre ellas la economía informal, que afines de la década de 1960 con la expansión de la estructura de poder del capital, en especial la acumulación, se facilitaba que los empresarios formales no tuvieran incentivos para operar informalmente. Para los trabajadores, la informalidad era una característica de la situación del trabajo respecto del capital y el estado, con mayores consecuencias en los países considerados del tercer mundo.

Esta situación cambió radicalmente a comienzos de la siguiente década con el inicio de la crisis mundial del capital. Esta crisis originó que los gobiernos formularan políticas que elevaban los costos y las exigencias de las normas fiscales, cuyo objetivo era reducir el impacto negativo externo. Así, los empresarios buscaron un modo de eludir estos “sobrecostos” mediante la realización de actividades “informales”. (Arbaiza , 2011).

## **Empresa y Sector Informal**

La Economía Informal es una forma de organización económica, en la cual el ciudadano analiza el costo-beneficio y evalúa lo que implica cumplir con la normativa formal y los beneficios que recibirá a cambio de ello. (Maul, Hugo, & et.al., 2006)

Lo que significa que la “informalidad” no es una característica de la situación de un sector del empleo dentro del capitalismo, sino que pertenece al capital (Quijano, 1998; citado en Arbaiza, 2011).

Asimismo, la economía informal o sumergida se ha considerado como el conjunto de diversas actividades económicas que se desarrollan al margen de las normas legalmente establecidas, para regular la producción o distribución de bienes y que incluye desde actividades “relativamente legales” hasta las prohibidas o delictivas. (Garcia & Marusic, 2001)

La Economía Informal comprende aquellas actividades económicas en las cuales tanto las personas directamente involucradas, como la sociedad en su conjunto están mejor si la ley nominalmente aplicable al caso, es violada que si es cumplida. La informalidad muchas veces es consecuencia de una estructura ineficiente, porque el ciudadano cuando comprende que la ley lo va a beneficiar cumple con la misma. Las personas se desplazan de la ley a la costumbre, si la ley es muy costosa se pasan a la costumbre y si la costumbre es muy costosa se pasan a la ley, el derecho se produce competitivamente en la sociedad del paso de la ley a la costumbre, que sería pasar del campo formal al informal.

Es el resultado de una crisis política, jurídica y económica. Problema político: porque no se les da la importancia política que tienen y son un grupo muy importante que generalmente no tiene voz, y la poca voz que tiene es manipulada por movimientos que poco tienen que ver con ellos. Problema jurídico porque las grandes contracciones y fantasías legales de los legisladores en el día a día no funcionan. Y finalmente en un

problema económico, porque no se comprende el potencial que este grupo tiene o combate y muchas veces necesita una visión particular y tributaria que sean sensibles a la realidad de esa persona. (Maúl , 2013)

La economía popular y sus caminos en América Latina (1998), que estudio las principales características de la economía en esta región, entre ellas la economía informal, que afines de la década de 1960 con la expansión de la estructura de poder del capital, en especial la acumulación, se facilitaba que los empresarios formales no tuvieran incentivos para operar informalmente. Para los trabajadores, la informalidad era una característica de la situación del trabajo respecto del capital y el estado, con mayores consecuencias en los países considerados del tercer mundo. (Quijano, 1998; citado en Arbaiza, 2011).

Por otro lado, los estudios de informalidad, se orientan a considerar al sector informal como una trama de relaciones entre capital y trabajo. Estos autores se propusieron investigar el crecimiento y las funciones del sector informal en el desarrollo. En sus estudios, el concepto de informalidad circula entre las relaciones entre capital-trabajo y capital-Estado practicadas fuera de la regulación de este último. (Portes, Castell y Benton, 1989; citada en Arbaiza, 2011)

### **Grados de informalidad Económica.**

Los grados de informalidad surgen a partir de los procesos que deben cumplir los empresarios para considerarse formales:

Incumplimiento del registro de la empresa o de la actividad comercial: implica que el empresario ni siquiera cumple con el requisito inicial de notificar al Estado sobre el inicio de sus actividades económicas.

Incumplimiento de la titulación adecuada de la propiedad: La definición y protección de la propiedad, posesión e intercambio de bienes y producción que ocurre en este contexto,

carece del respaldo legal de las instituciones formales y resulta muy costoso recurrir a dicho arreglo institucional en caso de algún problema.

Incumplimiento de la legislación laboral: Un empresario podría contar con los registros de su empresa, de su propiedad y los bienes que comercia y produce, pero aun así podría ser informal debido a que no cumple con la legislación laboral.

La informalidad económica en el cumplimiento de la legislación laboral abarca desde el incumplimiento de la obligación de un salario mínimo, hasta el incumplimiento de las jornadas laborales y la ausencia de prestaciones laborales.

Incumplimiento de la legislación impositiva: La informalidad impositiva se relaciona con el incumplimiento en el pago de los tributos, en cualquiera de las modalidades que existen. (Cabrera & Urbizo , 2008).

Incumplimiento de los procesos legales de cierre de la empresa: Este último nivel de informalidad económica se refiere a cerrar una empresa sin haber realizado los procesos legales correspondientes.

### **Importancia de la formalización**

Las investigaciones realizadas indican que para la efectividad organizacional es importante una combinación oportuna entre el grado de formalización y factores como la realización de las tareas y la naturaleza del personal.

No puede considerarse a la formalización como mala o buena, sino como un elemento que varía de una situación a otra.

Las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI).

En resumidas cuentas la importancia de las MYPES como la principal fuente

degeneración de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado. (Zamora, 2011).

### **¿Por qué se debe formalizar una empresa?**

A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas, los clúster y las redes de colaboración presentes en la ciudad de Medellín y el departamento de Antioquia. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal.

### **¿Quiénes se pueden beneficiar del componente Formalización Empresarial?**

MYPE y emprendedores, que requieren orientación para el cumplimiento de sus obligaciones legales y para la implementación de buenas prácticas formales empresariales que les permitan mejorar su gestión e insertarse en la dinámica de la economía de la región.

Actualmente, cuando los micros y pequeños empresarios (MYPES) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa.



Las MYPES se conviertan en el segmento empresarial prioritario en el diseño de la estrategia de competitividad y promoción del empleo en Perú. Se debe destacar que al año 2010. (CODEPYME, 2010).

Perú cuenta con dos importantes aportes normativos que enmarcan jurídica y estratégicamente la promoción de la MYPE: - La ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente (en adelante, ley MYPE) - El Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa 2005 - 2009 (en adelante, Plan Nacional de Competitividad MYPE).

La orientación de este marco estratégico puede encontrarse reflejada en la visión del Plan Nacional de Competitividad MYPES para lograr el desarrollo empresarial y por ende del país. Aspiramos a un país de emprendedores que se desarrolla sosteniblemente en base a un tejido empresarial articulado, competitivo y descentralizado, donde las micro y pequeñas empresas generan oportunidades económicas y empleo digno, en el marco de un sistema de promoción con políticas concertadas a nivel local, regional y nacional sin embargo, en los últimos años no se han observado resultados favorables para resolver los múltiples problemas de las MYPES; pues, a pesar de contar con ayuda internacional y programas de apoyo, no se ha logrado cubrir sus demandas de financiamiento, asistencia técnica y capacitación y, menos aún, incentivar los nuevos emprendimientos basados en la innovación

### **2.3. Marco Conceptual.**

**Gestión De Calidad:** Es un “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”. (González ,2000)

Es el grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad a bajo costo en el mercado. (Deming, 1950).

**Gestión:** Gestión según ISO 9000 se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006, p. 9).

“Es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados” (Senlle, 2001).

**Calidad:** Según las ISO 9000:2000, enfoque central de este trabajo de investigación; Calidad “Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos” (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006, p. 2).

El término Calidad es subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y / o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. (Nava, 2005)

Calidad no es más que la adecuación al uso. (Juran, 1990)

Cuando se habla de calidad se debe considerar ocho puntos importantes: Satisfacción del cliente, prevención, atención a los clientes internos, productividad, flexibilidad, eficiencia, proceso, inversión e imagen hacia el exterior. (Galgano, 1995)

**Formalización:** La formalización representa el uso de normas en una organización. La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas. (Gabys, 2011)

**MYPE:** El Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086) (Aspilcueta, 2015)

**Distribución:** La distribución es la actividad dentro de la mercadotecnia que tiene como fin poner al alcance del consumidor un determinado bien o servicio; también puede definirse como el conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como objeto diseñar una estructura a través de la cual los consumidores puedan obtener bienes y servicios. Su función es colocar a disposición del consumidor los productos o servicios de una compañía en las condiciones requeridas, por medio de actividades que ayuden a

almacenar, transportar, fraccionar y sufrir los productos e informar acerca del mismo, así como contactar a los compradores.

**Comercialización:** La comercialización es el conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios. Estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales. Se da en dos planos: Micro y Macro y por lo tanto se generan dos definiciones: Microcomercialización y Macrocomercialización.

**Agua de mesa:**

Agua término que procede del vocablo latino aqua, es el nombre de la sustancia que dispone de moléculas compuestas por dos átomos de hidrógeno y un átomo de oxígeno. Se trata del principal componente de la superficie de nuestro planeta. Un mineral, por su parte, es una sustancia inorgánica que presenta algún tipo de interés al ser humano.

### **III METODOLOGÍA**

Un diseño metodológico es la forma particular como cada interventor/a organiza su propuesta de intervención. Lo metodológico debe estar soportado por la postura epistemológica, conceptual y ontológica del interventor/a; es decir, cada diseño metodológico ha de responder con coherencia interna a la concepción de ser humano, a la concepción de educación y a los principios pedagógicos que orientan a cada interventor/a en su quehacer.

Por lo tanto, la estrategia de intervención depende del tipo de estudio que se elija (el enfoque), ya que éste determina el diseño, el proceso propuesto a la comunidad, la Información generada, la forma como se trabajará con la comunidad y el lugar del profesional interventor. (García, 2009).

#### **3.1 Diseño de investigación.**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – Transversal - Descriptivo

#### **3.2 Población y muestra**

##### **Área geográfica del estudio**

La actual ubicación geográfica de Juanjui, como ciudad, se debe a su fundador, el español **José Gaspar López Salcedo** quien llegó al Perú en 1817 acompañado de otro militar español de nombre **Pedro Vásquez**. De fuentes de los tataranietos de Gaspar López se sabe que cuando se produjo el desembarco de las fuerzas libertadoras del General José de San Martín, el entonces Gobernador de Trujillo, José Bernardo de Torre Tagle, decidió plegarse a la causa independentista revelándose contra la autoridad del Rey de España y declarando la independencia de Trujillo el 29 de diciembre de 1820. Torre Tagle decidió licenciar a sus tropas y que ellos escojan la causa que defenderían. Entre estos estaba el

español Gaspar López, quien decidió continuar fiel a la causa real, marchándose junto con algunos hombres hacia Chachapoyas en donde se reorganizaban los ejércitos realistas para enfrentar al general patriota Álvarez de Arenales. El enfrentamiento se produjo el 6 de junio de 1821 en la batalla de Higos Urco en donde fueron derrotados los realistas y desorganizados, es entonces cuando López Salcedo, Pedro Vásquez y algunos realistas más decidieron seguir luchando por la causa realista y marcharon hacia Moyobamba con la esperanza de encontrar nuevas fuerzas a las cuales integrarse, situación que no prosperó dado que al llegar a esta ciudad se encontraron con una férrea resistencia patriota; meses más tarde devendría todo esto en la declaración de la independencia de Moyobamba ocurrida el 19 de agosto de 1821, hecho que desalentó y derrumbó definitivamente los sueños monárquicos de aquellos militares españoles.

Decepcionado, López Salcedo decide abandonar las armas y buscar en la tranquilidad de la ciudad de Lamas el inicio de una nueva vida. Es así que en esta ciudad contrae matrimonio y se dedica a las actividades agrícolas. Al relacionarse con la gente trabajadora del lugar se informa de la existencia del caserío de Chacho en las orillas del Río Huallaga, distante sólo a tres días de camino desde Lamas. Le contaron de la abundancia de peces y animales del monte, lo que hizo renacer su espíritu aventurero. Muy pronto decidió un viaje al lugar en compañía de amigos convenciéndose de la realidad de las versiones que hablaban de la abundancia de recursos comestibles, después del cual hizo dos viajes más, en el último decidió hacerlo con su esposa y su hijo peruano, con la intención de quedarse allí.

Era el año 1826, formando ya parte de la población de Chacho, se percató que el lugar ideal para ampliar el pueblo, era la pampa aledaña a la margen izquierda de la quebrada de Juanjuicillo, pero el curaca “Llullunco” se oponía férreamente a esto. López Salcedo tuvo que esperar a que muriera el curaca para convencer a la gente de la necesidad de

reubicar el poblado con miras a un futuro desarrollo. La tarea duró muchos meses, debido a que se tuvo que tumbar árboles, luego de lo cual se trazó el cuadrilátero de lo que sería la Plaza de Armas, lotizándose los terrenos del contorno y cuadras cercanas. Se fundó la capilla en el lugar donde ahora se ubica el ex cine Lux y allí se hizo la ceremonia de fundación de la nueva ciudad el 24 de septiembre de 1827.

La población del estudio estuvo conformado por un total de 20 micros y pequeñas empresas comercializadoras y distribuidoras de Agua de Mesa, las mismas que se encuentran ubicados en el Distrito de Juanjui, obtenido mediante el sondeo en la zona de inferencia (ver anexo)

La muestra dirigida estuvo conformada por 10 MYPES, la misma que representa el 50% de la población en estudio, considerando solo a las MYPES que proporcionaron información.

### **Procedimientos**

Para la recolección de los datos se realizaron visitas previas a las MYPES del sector comercializadoras y distribuidoras de Agua de Mesa entregándoles la respectiva carta, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación aceptando 10 Micro y Pequeñas Empresas.

Finalmente, se procederá a la aplicación del instrumento (cuestionario).

### **Criterios de inclusión**

Representantes legales de las MYPES en estudio de la zona urbana de la ciudad de Juanjui que proporciona información.

Aquéllos que estuvieron presentes en todas las encuestas realizadas.

### **Criterio de exclusión**

No se consideró propietarios de las zonas rurales, y a los representantes de las Micro Pequeñas empresas que no proporcionaron información.

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

#### **Gestión de calidad**

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; Control de la calidad; Aseguramiento de la calidad; Mejoras en la calidad. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (Rose, 2005).

#### **Formalización**

La formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual una empresa está formalizada una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.

"Establecer objetivos e ir por ellos"; "organizar racionalmente, claramente y eficientemente"; Especificar cada detalle para que cada uno esté seguro de la tarea que debe realizar"; "planear, organizar y controlar". Estas y otras ideas similares se engranan normalmente en nuestra forma de pensar sobre una organización o del modo que valoramos y comprendemos la práctica organizacional. Para mucha gente es casi una segunda naturaleza el organizar, estableciendo una estructura de actitudes claramente definidas enlazadas por las líneas de órdenes, comunicaciones, coordinación y control.



Las políticas, programas, planes y procedimientos normalizados ayudan de nuevo a simplificar la organización real. Estas ayudas explican el por qué organizaciones en diferentes situaciones varían el énfasis sobre las normas, programas, jerarquías, metas y objetivos como una forma de actividad controlada e interesada.

La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones, por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean. (Arbaiza, 2011).

### 3.3. Operacionalización de las variables

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

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

### **3.4 Técnicas e instrumentos.**

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el cuestionario estructurado.

Observación, Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de las MYPES de la ciudad de Juanjui en el año 2015. Aplicando un cuestionario de 14 preguntas definiendo preguntas a los representantes y población en N° (ver anexo N° 01)

#### **De recolección de Datos:**

##### **Observación:**

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

##### **Encuesta:**

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas, en esta ocasión tomamos como muestra 10 MYPES que representa el 50% de una población total de 20 MYPES de comercialización y distribución de agua de mesa para lo cual se estableció un cuestionario de 14 preguntas divididas en 3 partes.

### **3.5. Plan de análisis.**

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

de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio.

### 3.6 Matriz consistencia de la Caracterización de Gestión de calidad y la Formalización.

Título de tesis	Enunciado del problema	Objetivos	Tipo y nivel de la investigación	Universo o Población	Variables
Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui en el periodo 2015	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la formalización en el sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa, en el distrito de Juanjui?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa en el distrito de Juanjui.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>1 Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015.</p>	<p>No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.</p> <p>Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se</p>	La población en estudio está conformada por los representantes legales de las MYPES del sector comercialización y distribución de agua de mesa para consumo humano	Gestión de calidad  Formalización

		<p>2 Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES en el Sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015.</p> <p>3 Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector comercialización - Rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015</p>	recogió la información .	en la Ciudad de Juanjui en el periodo 2015	
--	--	---	--------------------------	--	--

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultados

**Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.**

<b>Datos generales:</b>	<b>Número de representantes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
20 a 35 años	0	0,0
36 a 50 años	5	50,0
De 51 años a más	5	50,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Género</b>		
Femenino	7	60,0
Masculino	3	40,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	1	10,0
Superior no universitaria	2	20,0
Superior Universitaria	7	70,0
Total	10	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.*

**Tabla 2. De la Gestión de Calidad: MYPES del Sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.**

<b>De la Gestión de Calidad:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Está de acuerdo a la necesidad del cliente</b>		
Sí	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Documentos de Gestión</b>		
Plan estratégico	5	50,0
Plan de trabajo	3	30,0
Investigación de mercados	2	20,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Implementación en su empresa</b>		
Sí	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Capacitación de personal</b>		
Sí	7	70,0
No	1	10,0
A veces	2	20,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Evaluación de satisfacción</b>		
Sí	7	70,0
No	3	30,0
A veces	0	0,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Uso de TIC</b>		
Sí	2	20,0
No	6	60,0
A veces	2	20,0
Total	10	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.*



**Tabla 3: De la formalización: MYPES del Sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.**

<b>De la formalización:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Formalización de la empresa</b>		
Sí	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Beneficios por formalización</b>		
Aumento de ventas	10	100,0
Acceso al crédito financiero	0	0,0
Participación en licitaciones publicas	0	0,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Recibió asesoría de entidades</b>		
Sí	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Aumenta los costos laborales por formalización</b>		
Sí	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	<b>100,0</b>
<b>Contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio</b>		
Sí	10	100,0
No	0	0,0
A veces	0	0,0
Total	10	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercialización – rubro distribución de agua de mesa del Distrito de Juanjui, año 2015.*

## **4.2. Análisis de resultados**

**Respecto a los datos generales del encuestado (Ver Tabla 01):** Del 50,0% de los representantes en las MYPES encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50, esto contradice lo encontrado por Miranda (2016), quien en su estudio señala que del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 47% están en la edad de 36 a 50 años, pero a su vez coincide con lo hallado por Chujandama (2016), en donde se menciona que la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestadas fue de 51 años a más. El 70% de los representantes en las MYPES encuestadas del sector comercialización y distribución de agua de mesa para consumo humano son de sexo masculino, esto corrobora lo señalado por Miranda (2016), quien en su estudio señaló que el 70% de encuestados son de sexo masculino, es decir que se encuentra una ligera mayor proporción de hombres en la gerencia de estas MYPES. El 40% de los empresarios encuestados en las MYPES tiene grado de instrucción de superior universitaria completa, esto contradice lo encontrado por Miranda (2016), quien en su estudio nos dice que en la muestra estudiada predomina la instrucción secundaria con 33%.

**De la Gestión de calidad (Ver Tabla 02):** Gestión de Calidad. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; Control de la calidad; Aseguramiento de la calidad; Mejoras en la calidad. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (Rose, 2005). El 90% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y el 10% indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Lo que quiere decir que el servicio es idóneo

o adecuado. Los documentos de gestión que más utilizan es el plan estratégico. Quiere decir que le dan más importancia realizar un plan estratégico para poder brindar un mejor servicio y obtener mejor rentabilidad. En cuanto a la capacitación del personal solo el 70% si fueron capacitados que están en condiciones de dar un mejor servicio de distribución de agua de mesa el 90% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y el 10% indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Lo que quiere decir que el servicio es idóneo o adecuado. Los documentos de gestión que más utilizan son el plan estratégico. Quiere decir que le dan más importancia realizar un plan estratégico para poder brindar un mejor servicio y obtener mejor rentabilidad. En cuanto a la capacitación del personal solo el 70% si fueron capacitados que están en condiciones de dar un mejor servicio de distribución de agua de mesa.

**Respecto a la formalización:** La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones, por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean. (Arbaiza , 2011). El 100% de las empresas encuestadas son formales. Esto quiere decir que las empresas están formalmente creadas el 100% de los encuestados manifiesta que el beneficio que obtendría de la formalización de su empresa es el aumento de las ventas. Lo que manifiestan que sus ventas incrementan si son formalizadas el 100% de los encuestados consideran que la formalización aumenta los costos laborales. Y el otro 100% consideran que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.

## **V.CONCLUSIONES**

Las edades de los representantes legales son relativamente adultos, puede existir posible supervivencia de la empresa por toma de decisiones adecuadas, la mitad predomina entre los 36 a 50 años de edad.

En el género, predomina el sexo masculino ya que son mayorías quienes dirigen las empresas en este rubro. El nivel educativo es mayoritario en la educación superior de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa.

Con respecto a la gestión de calidad se observa que la mayoría de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y una minoría indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. se observa que la mayoría de los encuestados sí han capacitado a su personal; en menor cantidad no han capacitado a su personal.

En cuanto a la formalización se observa que en su totalidad de los encuestados manifiesta que su empresa es formal. Se observa que su totalidad de los encuestados indica que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, G. (2010). Evaluación de Impacto de los Programas para PYME en América Latina y el Caribe. [Extraído el 12 de setiembre de 2016], de:[http://siteresources.worldbank.org/INTLACREGTOPPOVANA/Resources/Impact\\_Evaluation\\_SME\\_Programs\\_SPA\\_Final.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTLACREGTOPPOVANA/Resources/Impact_Evaluation_SME_Programs_SPA_Final.pdf)
- Acharya, R.N.; Kagan, A. y Rao Lingam, S. (2008): “Online banking applications and community bank performance”, *The International Journal of Bank Marketing*, vol. 26, n° 6, pp. 418-439. [Extraído el 15 de setiembre de 2016], disponible en: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet\\_AnalisisDeLaCalidadDelServicioQuePrestanLasEntidad-3017921.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet_AnalisisDeLaCalidadDelServicioQuePrestanLasEntidad-3017921.pdf)
- Alonso, M; Barcos, L. y Martín, J.I. (2006). “Gestión de la calidad de los procesos turísticos”. Editorial Síntesis. Madrid.
- Aragón, P. (2011). La importancia de la motivación laboral. Recuperado de Internet [Extraído 14 de setiembre, 2016], de <http://www.microsoft.com/business/es-es/content/paginas/article.aspx?cbcid=176>.
- Arbaiza, L. (2011). Economía informal y capital humano en el Perú, páginas (21-46). [Extraído el 13 de Enero de 2016], de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAREZ\\_JENNY\\_FORMALIZACION\\_EMPRESARIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAREZ_JENNY_FORMALIZACION_EMPRESARIAL.pdf).
- Aspilcueta, J. (2015). Habla sobre la formalización. [Extraído 10 de setiembre del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>.
- Cabrera, W., & Urbizo, S. (2008). Algunas experiencias de simplificación de trámites para la creación y para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias de PYMES; Superintendencia de Administración Tributaria Guatemala, Montevideo Uruguay. [Extraído el 10 de Enero de 2016], de <http://www.aidtss.info/xixcongreso/disertaciones/45.pdf>
- Castillo, E. (2008). Estudio de las MYPES con respecto a la problemática de su informalidad concluyo que el fenómeno de las micro y pequeñas empresas. Tesis

- UNT. [Extraído el 19 de setiembre de 2016], de :  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAREZ\\_JENNY\\_FORMALIZACION\\_EMPRESARIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAREZ_JENNY_FORMALIZACION_EMPRESARIAL.pdf)
- Castro, M. (2010). Formalización de la Estructura de la Organización. [Extraído el 12 de setiembre de 2016,] de  
<http://admindeempresas.blogspot.pe/2007/11/formalizacion-de-la-estructura-de-la.html>
- Chujandama, S. (2016), en su tesis “ Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro restaurant de la ciudad de Juanjui, año 2015-2016.
- CODEMYPE (2010). Estadísticas. Dirección General de MYPES y Cooperativas.
- David. Fred., R., (2008). Conceptos de Administración estratégica. México: Pearson Educación.
- Crosby, P. (1987). “La calidad no cuesta”. Editorial Cecs. México.
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1989). “Servucción el marketing de servicios”. Editorial Mac Graw – Hill.México.35 p.
- Deming, E. (1950), Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la Crisis. Edit. Díaz de Santos. Madrid, 1989 [Extraído el 15 de setiembre del 2016], disponible en:  
<http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>
- Evans, J & Lindsay, W. (2001).La Administración y El Control de la Calidad”. Cuarta edición. Internacional Thompson Editores S.A. de C.V. México.
- Gabys, P. (2011). Refiere que la formalización no es un concepto neutro. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web:  
<http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz.shtml>
- García, G., & Marusic, A. (2001). Economía Informal y Tributación, Argentina. [Extraído el 16 de setiembre de 2016], de:  
<http://www.aidtss.info/xixcongreso/disertaciones/45.pdf>

- García, J. (2009). Define la Metodología. [Extraído 25 de setiembre del 2016]. Disponible en la web:<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>.
- Galgano, A. (1995), Los siete Instrumentos de la Calidad Total. Edit. Díaz de Santos. Madrid. [Extraído el 05 de noviembre del 2016], disponible en: <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>
- Gómez, J. (2010). “Calidad total y recursos humanos. Un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta, Argentina”. Tesis de postgrado Maestría en Administración de Negocios. Escuela de negocios Universidad Católica de Salta. [Extraído el 14 de setiembre de 2016], disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/introduccion.html>.
- Gonzales, A. (2010). “Estrategias de administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas, en Victoria”. Tesis para optar el grado de maestría en dirección Empresarial en Finanzas. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. Pp; 4-20.
- Gronroos, C. (1994). “Marketing y Gestión de Servicios”. Ediciones Díaz Santos. Pp 85 – 291. Madrid.
- Gronroos, C. (1988). “Service Quality: the sixcriteria of good service quality. Review of business”. New York. S.T, John’s University Press.35 p.
- Guzmán, I. (2013), en su tesis “Caracterización Gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro Librerías (ciudad Piura) año 2013.[Extraído el 16 de setiembre del 2016], disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>.
- Juran, J. y Gryna, F. (1993). “Manual de control de la calidad”. Editorial Mc Graw-Hill. Madrid.

- Juran, J. (1990), *el Liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos*. Edit. Díaz de Santos. Madrid. [Extraído el 05 de setiembre del 2016], disponible en: <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>
- Lewis, B., R. (1993) “Service quality measurement”. *Rev. Marketing Intelligence & Planning*. 11(4). Pp 4-12.
- Levaggi, V. (2013). “Informalidad y Democracia: algunas reflexiones y sugerencias”. [Extraído el 12 de setiembre de 2016], de: <http://www.aidtss.info/xixcongreso/disertaciones/45.pdf>
- Miranda, L. (2016), en su tesis “Caracterización de gestión de calidad del servicio y competitividad de las MYPES del sector transporte terrestre en el distrito de Juanjui, período 2015-2016.
- Mora, Darner. (2002), *Agua para Consumo Humano y Disposición de Excretas en Costa Rica: Situación Actual y Expectativas – Período 2001-2020*. Tres Ríos, La Unión; julio 2002. [Extraído 26 de marzo, 2016] de [http://www.eclac.cl/drni/noticias/noticias/7/42407/Darner\\_Mora\\_Alvarado.pdf](http://www.eclac.cl/drni/noticias/noticias/7/42407/Darner_Mora_Alvarado.pdf).
- Pacherrez, H. (2010). *Formalización de una empresa. Trabajo de investigación*. [Extraído el 17 de setiembre de 2016], de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>
- Pillou, J. (2004). *EFQM – Fundación Europea para la Gestión de la Calidad*. [Extraído el 3 octubre 2016], disponible en: <http://es.kioskea.net/contents/qualite/efqm.php3>.
- Reeves, C. A. & Bednar, C. A. (1994). “Defining quality: alternatives and implications”. *Academy of Management Review*, 19, pp. 419-445.
- Rose, Kenneth H. (2005). “Project Quality Management: Why, What and How”. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41. ISBN 1-932159-48-7. [Extraído el 16 de setiembre de 2016], disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad#cite\\_ref-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad#cite_ref-1).
- Romero, K., (2007). *Modelo Servqual*. [Extraído el 14 de setiembre de 2016], disponible en: <http://www.juansobejano.com/2007/01/08/la-calidad-y-elmodelo-servqual/>.



Sánchez, Á. (2010). Gestión Empresarial, Relaciones De Poder, Liderazgo, Conflicto E Intereses En Una Organización Financiera Colombiana. [Extraído el 05 de octubre de 2016], de: <http://www.eumed.net/libros/gratis/2007c/337/formalizacion%20en%20la%20estructura%20organizacional.htm>

Santoma, R. (2007). “Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en España”. Tesis doctoral. Universitat Ramon Llull. [Extraído el 14 de setiembre de 2016], disponible en: [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis\\_santoma.pdf;jsessionid=2563213199A1192140E16C948F181EA9.tdx1?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf;jsessionid=2563213199A1192140E16C948F181EA9.tdx1?sequence=1).

SEDAPAL S.A.(2013). Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones 2009 – 2013.[Extraído 04 de octubre, 2016] de [http://www.sedapal.com.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=fc3823d4-59b2-4b7d-aec0-35ca798b2e9e](http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=fc3823d4-59b2-4b7d-aec0-35ca798b2e9e).

Senlle, Andrés. ISO 900-2000 (2001), Liderazgo de la Nueva Calidad. Edit. Gestión 2000, S.A. Barcelona. [Extraído el 05 de octubre del 2016], disponible en: <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>

Tantas, O. (2008). “Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Ricardo Palma”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Investigación y Docencia Universitaria, escuela de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.

Manrique, D.(2015), en su tesis “ Gestión de calidad y planeamiento estratégico en el mejoramiento de la producción de las MYPE Piladoras de Arroz de la Provincia de Lambayeque, 2015”.

Maul & etal. (2006). Economía Informal, superando las barreras de un Estado Excluyente, Resumen Ejecutivo, Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, 1ª. Edición, Guatemala, página 4 . [Recuperado el 16 de setiembre de 2016], de :

<http://www.aidtss.info/xixcongreso/disertaciones/45.pdf>

Neciosup, H (2014), Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en la micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo - 2014.[Extraído el 15 de setiembre del 2016], disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>.

Zamora, M. (2011). Formalización. [Extraído el 08 de octubre de 2016], de <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz2.shtml>

Vela, L. (2007). “Caracterización de la micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú y desempeño de las microfinanzas”. [Extraído el 23 setiembre, 2016], disponible en: [http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/001484.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001484.pdf)

Villareal, E. ( 2015), Tesis “ Caracterización del financiamiento de las Micros y Pequeñas Empresas del sector Comercio - Rubro librerías del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2015” .

# ANEXOS

ANEXO N° 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES SECTOR COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE MESA PARA CONSUMO HUMANO EN LA CIUDAD DE JUANJUI EN EL PERÍODO 2015”**

**ENCUESTA**

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

**Encuestado**

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

MYPE encuestada: .....

**A. DATOS GENERALES:**

1. Edad del representante legal de la empresa:
  - a) De 20 a 35
  - b) De 36 a 50
  - c) De 51 a más
2. Género del representante legal de la empresa:
  - a) Masculino
  - b) Femenino
3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa:
  - a) Ninguno
  - b) Primaria:
  - c) Secundaria
  - d) Superior universitaria
  - e) Superior no universitaria

**B. DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

4. ¿Su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente?  
Sí .....No.....



ANEXO N° 02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Juanjui, 15 de setiembre 2015

**CARTA N°0030-2015-D-EPE-ULADECH CATÓLICA**

**Señor:**

.....

**Representante:**

.....

Presente

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

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

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: “**Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015**”.

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año.

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

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

Atentamente,

**ENRIQUE MIDEYROS PEÑA**

**ANEXO N° 03**  
**CRONOGRAMA**

<b>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>	<b>DURACIÓN</b>	
	<b>Set</b>	<b>Oct.</b>
Introducción		
Título		
Caracterización del problema		
Enunciado del problema		
Objetivos		
Justificación		
Antecedentes		
Bases teóricas		
Hipótesis		x
Metodología: tipo y nivel de la investigación		x
Diseño de la investigación		x
Universo o población		x
Plan de análisis		x
Referencias bibliográficas		x
Anexos		x

**ANEXO N° 04.**

<b>PRESUPUESTO INVERTIDO DURANTE LA ELABORACIÓN DE LA TESIS</b>						
DESCRIPCIÓN	MESES DE INVERSIÓN		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	ENERO	FEBRERO				
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO</b>						
Papel Bond A4 80 grs.	1	1	500 hojas	2	15.00	30
Bolígrafo	2	2	Unidad	4	1.00	4
Lápiz	1	1	Unidad	2	0.70	1.4
Clips mariposa de metal	1		Unidad	1	1.50	1.5
Perforador	1		Unidad	1	18.00	18
Engrapador	1		Unidad	1	22.00	22
USB - 4GB	1		Unidad	1	25.00	25
Folder manila	1		25 unidades	1	10.00	10
Laptop	1		Unidad	1	2,000.00	2000
Resaltador		1	Unidad	1	2.00	2
Corrector		1	Unidad	1	3.00	3
SUB TOTAL						2,116.90
<b>SERVICIOS DE IMPRESIÓN U OTROS</b>						
Espiralado		1	Servicio	1	15	15
Copias	190	190	Servicio	380	0.1	38
Internet	32	36	Horas	68	1	68
SUB TOTAL						121.00
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>						
Gasolina	4	4	Galón	8	13	104
Mantenimiento de Movilidad	1	1	Servicio	2	50	100
Otros	1	1	Servicio	2	10	20
SUB TOTAL						224.00
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN</b>						
Alimentación en General	8	8	Servicio	16	10	160
SUB TOTAL						160.00
TOTAL						2,621.90

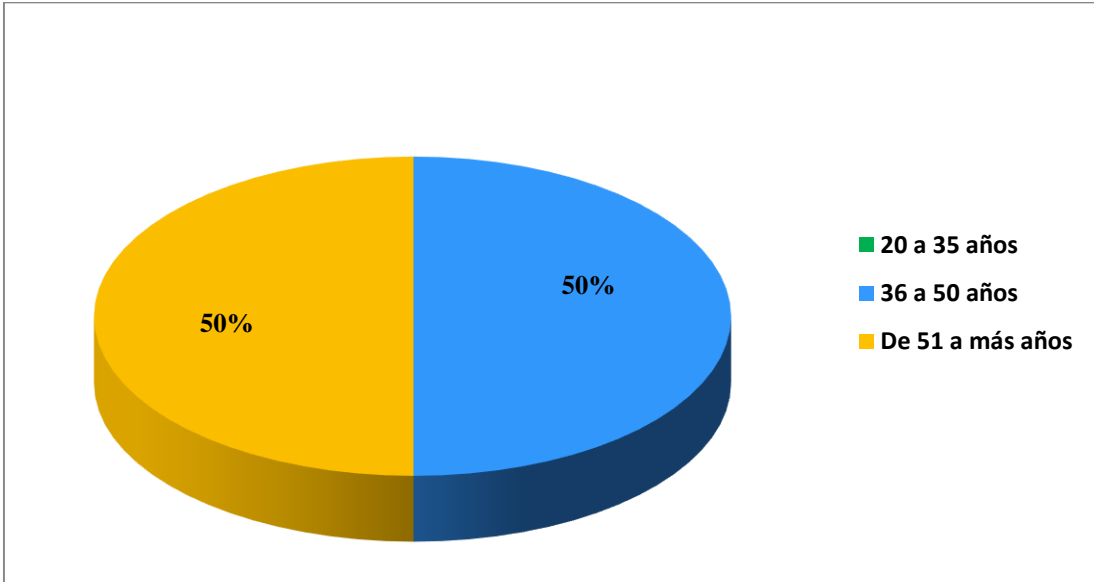


**ANEXO N° 05**

**FIGURAS**

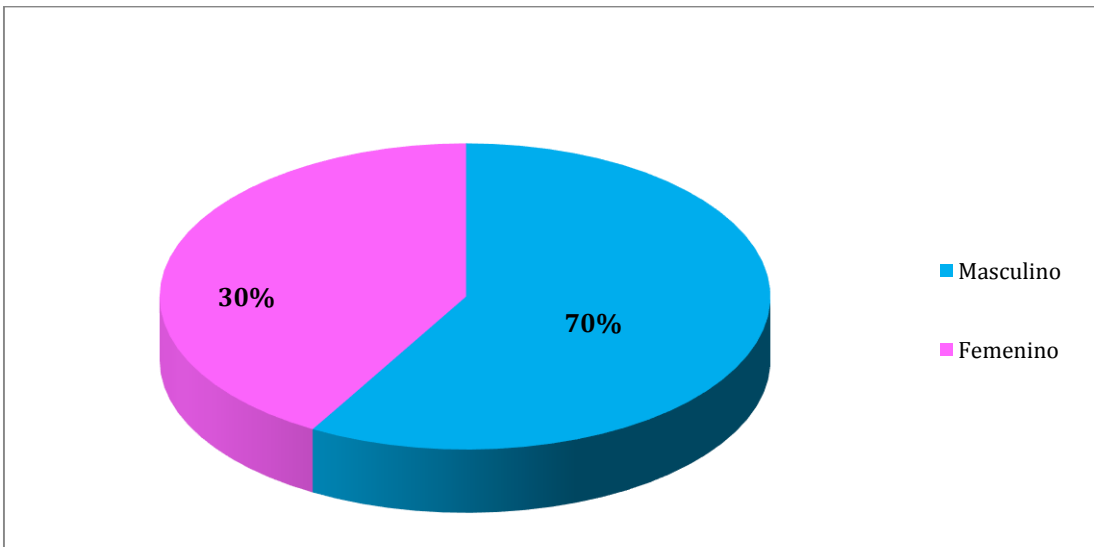
**Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas**

**Figura N° 01: Edad del representante legal de la empresa**



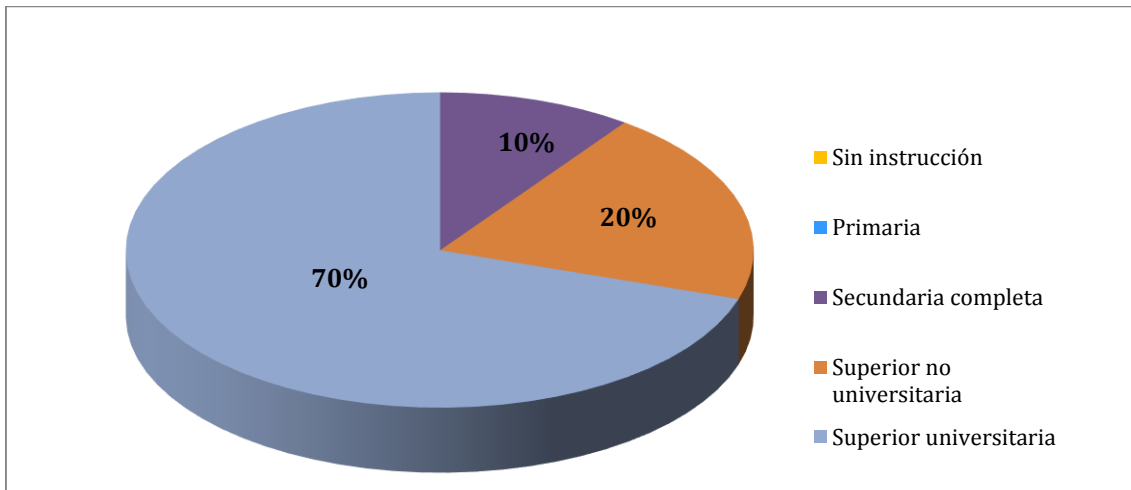
Fuente: Tabla N° 1.

**Figura N° 02: Género del representante legal de la empresa**



Fuente: Tabla N° 1

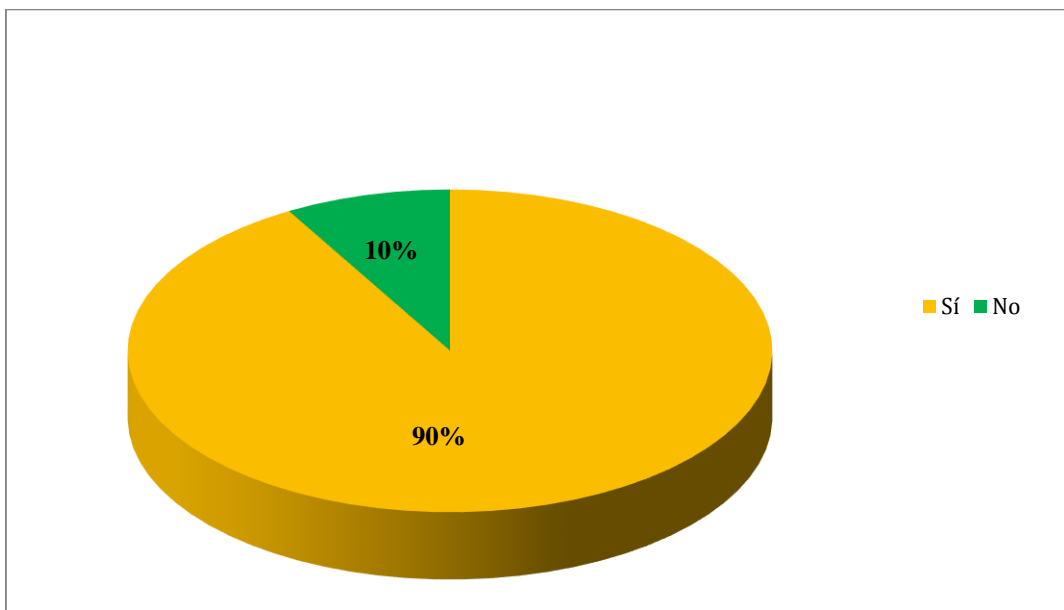
Figura N° 03: Grado de instrucción del representante legal de la empresa



Fuente: Tabla N° 1

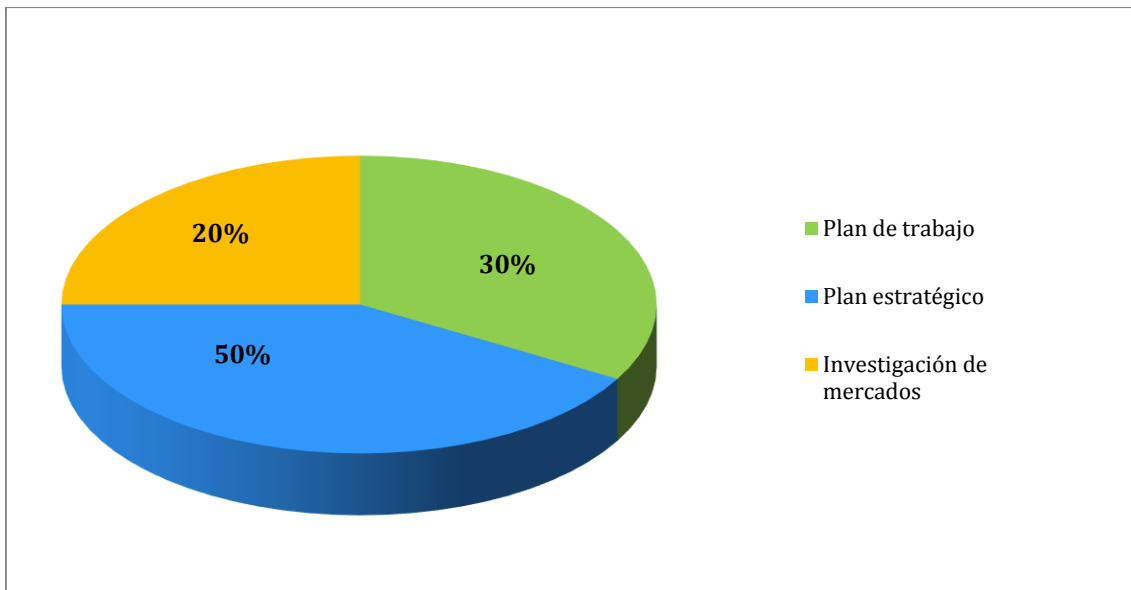
### Respecto a las Características de la Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas

Figura N°04: ¿Está de acuerdo a la necesidad del cliente?



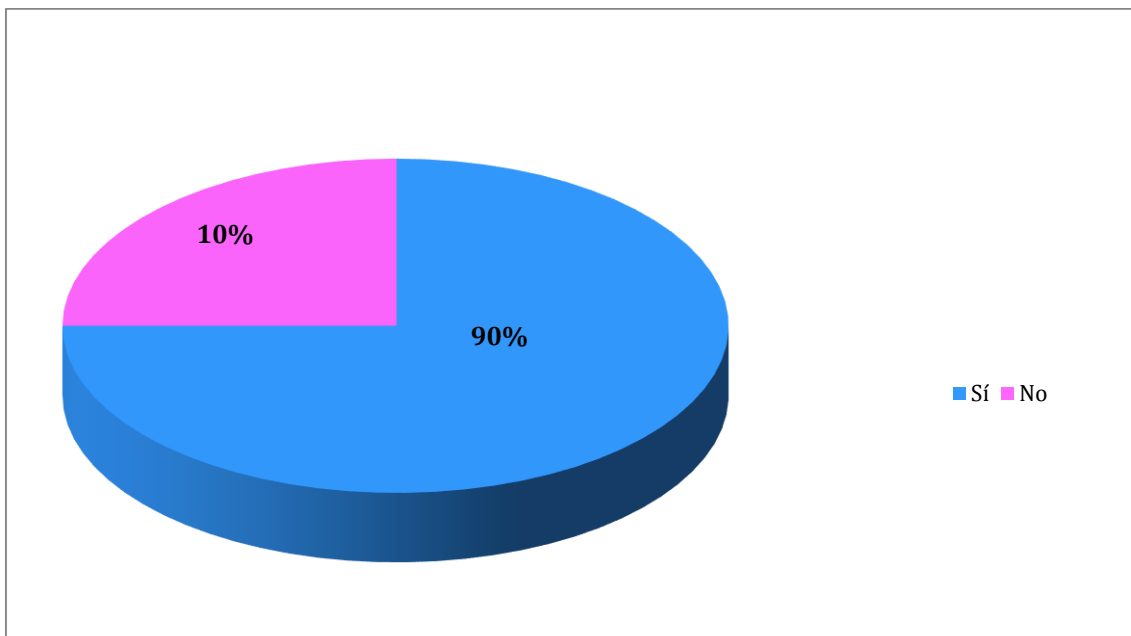
Fuente: Tabla N° 2

Figura N° 05: ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?



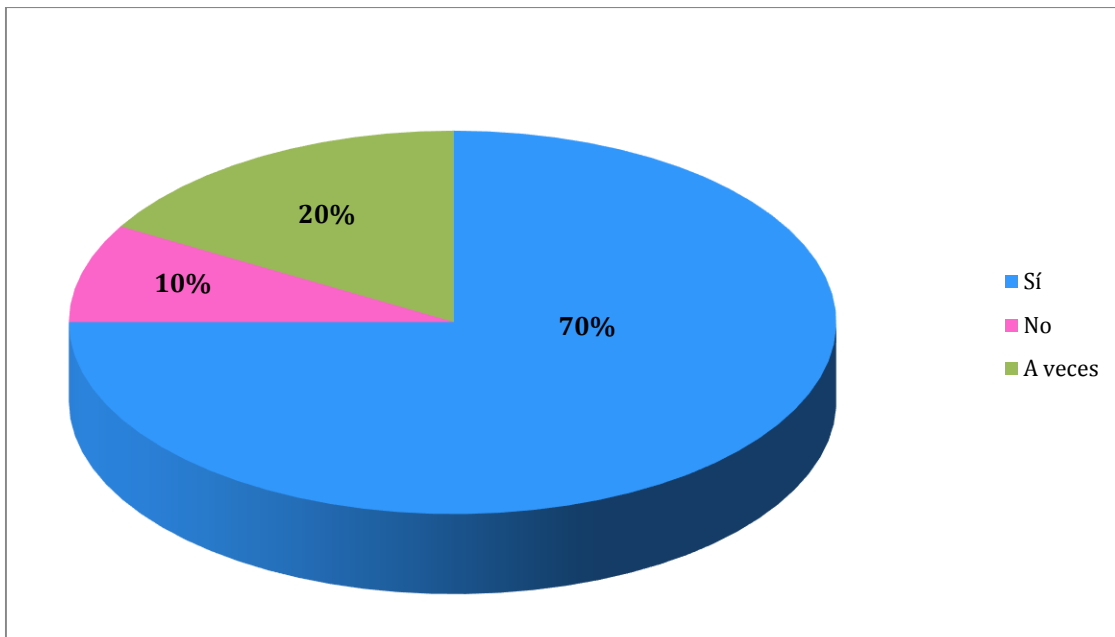
Fuente: Tabla N° 2.

Figura N° 06: ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales?



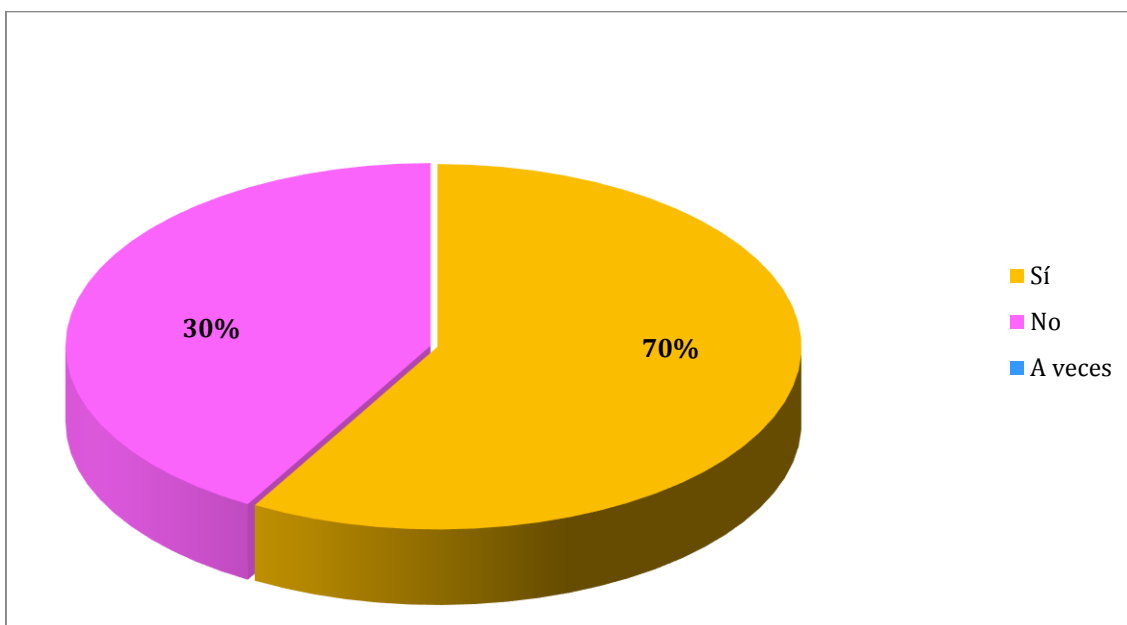
Fuente: Tabla N° 2.

Figura N° 07: ¿Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?



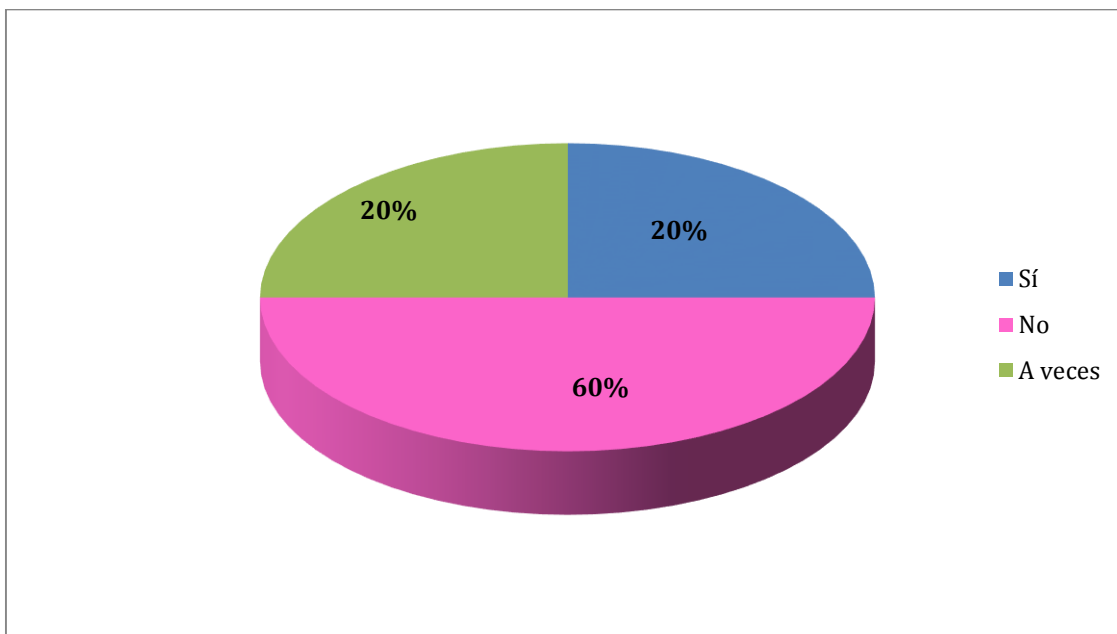
Fuente: Tabla N° 2.

Figura N° 08: Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad?



Fuente: Tabla N° 2.

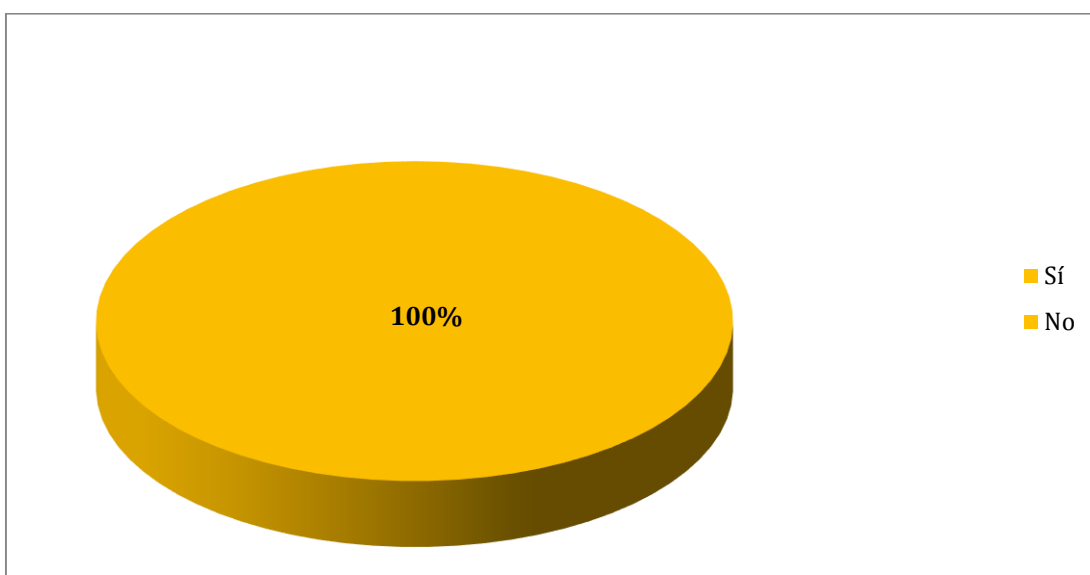
Figura N° 09: ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?



Fuente: Tabla N° 2.

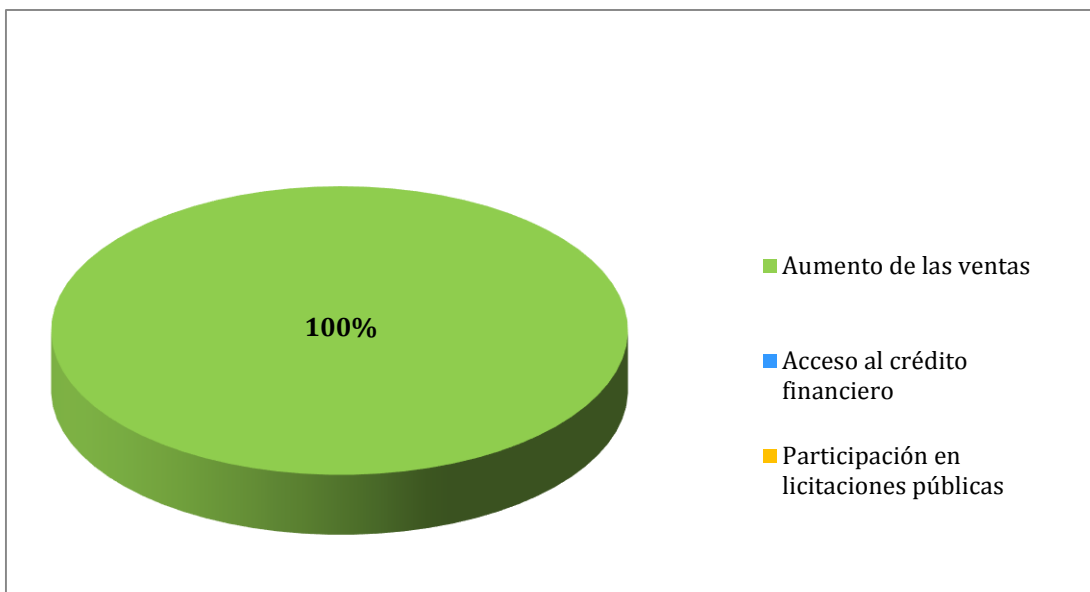
### Respecto a las Características de la Formalización de las Micro y pequeñas empresas

Figura N° 10: ¿Su empresa es formal?



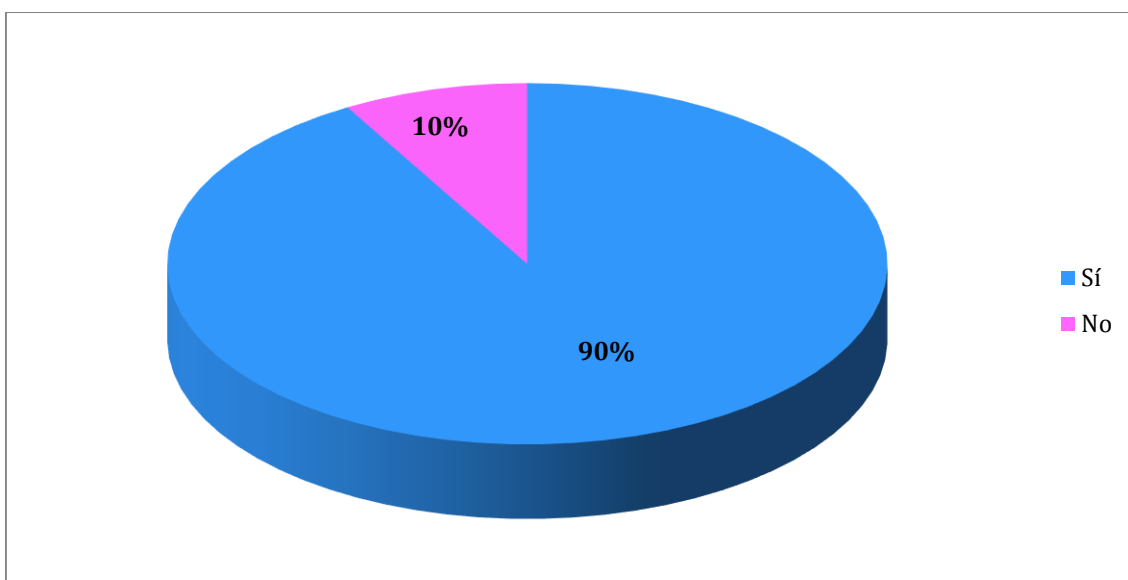
Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 11: ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?



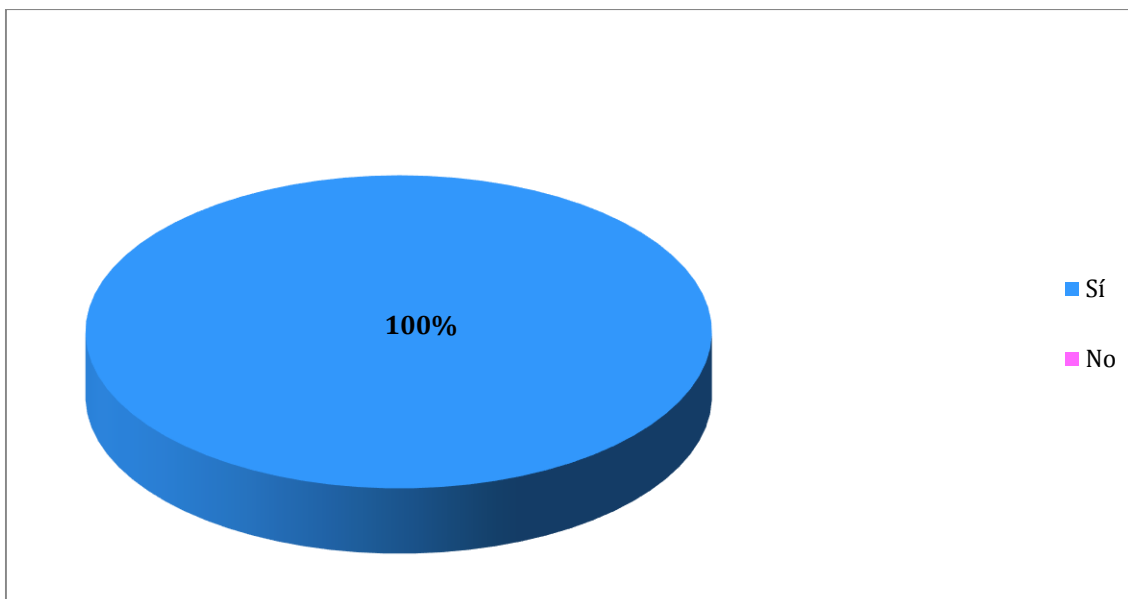
Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 12: ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?



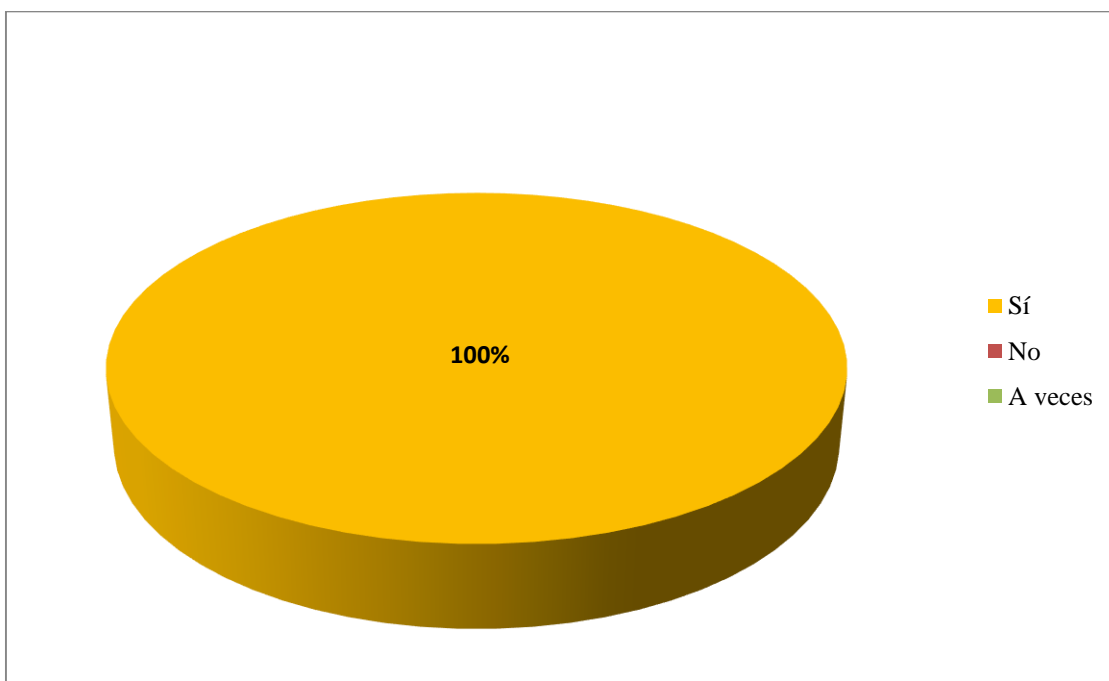
Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 13: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?



Fuente: Tabla N° 3.

Figura N° 14: ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.



Fuente: Tabla N° 3.