



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN LAS
MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO JUGUERIAS, DEL
MERCADO MODELO, DISTRITO HUARAL, LIMA 2018**

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

AUTORA:

BR. CESIA DE LA CRÚZ GÓMEZ

ASESOR:

MG. SIMÓN POMA ANCCASI

**LIMA - PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A mi Dios, por darme la energía y luz a mi entendimiento para saber sobre todas las cosas; sus caminos que me llevan hacia a él.

A mis queridos padres, Mercedes Gómez y Jesús De La Cruz por su paciencia y amor que me son un soporte en todas las etapas de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su gran amor mediante su Hijo amado Jesucristo. También a mis padres que me brindaron todo su respaldo para llegar a terminar mi carrera universitaria. Y a todas las personas que me apoyaron en hacer realidad mi sueño y contribuyeron de una u otra forma para poder terminar esta tarea de la investigación.

A mi asesor, Mg. Simón Poma Anccasi, por su paciencia dedicación, conocimientos y compromiso que es muy importante y valioso para mí. A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, mí, “alma mater” que me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

La autora

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector servicio-rubro jugueterías, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental- transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: **Respecto a los microempresarios:** Edad, destaca el rango de “31-50” (57%); y predomina el género femenino (86%); formación académica: destaca grado “secundaria” (43%). **Respecto a la empresa:** Los trabajadores son familiares (50%); La empresa fue creada para generar ganancias (86%). **Respecto a la gestión de calidad;** Planear: los microempresarios se trazan metas y objetivos siempre (57,1%), no determinan estrategias adecuadas (64,3%), no realizan programas con plazo (78,6%), no elaboran sus proyectos estructurados (78,5%); Implantar: como líderes siempre conducen a los demás hacia el logro de las tareas (92,8%), capacitan a sus trabajadores (78,6%), brindan ayuda a sus compañeros (100%); Controlar: el 78,6% evalúan sus resultados para seguir mejorando. **Respecto a la formalización:** Ningunas de las mypes individualmente (100%) tienen licencia de funcionamiento municipal y ninguna (100%) mype tiene RUC, ni están en planillas.

Palabras clave: Gestión de la calidad, formalización y MYPES

ABSTRACT

The objective of the present investigation has been to determine the main characteristics of the quality management and formalization in the MYPES, of the sector service-item juguerias, of the market model, district Huaral, Lima 2018. The study was developed under the research methodology of the quantitative type, descriptive and correlational level, non-experimental-transversal design. A structured questionnaire of 33 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: **Regarding the microentrepreneurs:** Age, highlights the range of "31-50" (57%); and the female gender prevails (86%), academic training: highlights "secondary" degree (43%) **Regarding the company:** workers are not relatives (50%); the company was created to generate profits (86%). **Regarding quality management;** Planning: microentrepreneurs always set goals and objectives (57.1%), there are no adequate strategies (64.3%), there are no programs with a term (78.6%), their structured projects are not elaborated (78, 5%).); Implement: as leaders they always lead others towards the achievement of tasks (92.8%), train their workers (78.6%), provide help to their peers (100%); Control: 78.6% evaluate their results to continue improving. **Respect to the formalization:** None of the mypes individually (100%) have municipal operating license and none (100%) mype has RUC, nor are they in payrolls.

Keywords: Quality management, formalization and MYPES

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Hoja de Firma de Jurado y Asesor.....	i
3. Dedicatoria.....	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Resumen	v
6. Abstract.....	vi
7. Índice de Tablas y Figuras.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión Literaria	5
III. Hipótesis	31
IV. Metodología.....	32
4.1 Diseño de la Investigación.....	32
4.2 El Universo y Muestra.....	33
4.3 Definición y Operacionalización de Variables.....	35
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
4.5 Plan de Análisis	37
4.6 Matriz de Consistencia	38
4.7 Principios Éticos.....	39
V. Resultados.....	40
5.1 Resultados.....	40
5.2 Análisis de Resultados.....	73
VI. Conclusiones.....	79
Aspectos Complementarios	81
Referencias	82
Anexos.....	85

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

I. Respecto a las Características de los Representantes de las Mypes en Estudio	
Tabla 1 y Figura 1 Edad	40
Tabla 2 y Figura 2 Género	41
Tabla 3 y Figura 3 Grado de Instrucción	42
Tabla 4 y Figura 4 Cargo	43
Tabla 5 y Figura 5 Tiempo que Desempeña en el Cargo	44
II. Respecto a las Características de las Mypes en Estudio	
Tabla 6 y Figura 6 Tiempo de Permanencia de la Empresa	45
Tabla 7 y Figura 7 Las personas que Trabajan en su Empresa	46
Tabla 8 y Figura 8 Objetivo de Creación	47
III. Respecto a las Características de Gestión de Calidad de las MYPES en Estudio	
Tabla 9 y figura 9 Metas	48
Tabla 10 y Figura 10 Objetivos	49
Tabla 11 y Figura 11 Planificación de políticas	50
Tabla 12 y Figura 12 Procedimientos	51
Tabla 13 y Figura 13 Estrategias	52
Tabla 14 y Figura 14 Programas	53
Tabla 15 y Figura 15 Proyectos	54
Tabla 16 y Figura 16 Liderazgo	55
Tabla 17 y Figura 17 Capacitación	56
Tabla 18 y Figura 18 Motivación	57
Tabla 19 y Figura 19 Compromiso	58
Tabla 20 y Figura 20 Evaluación	59
Tabla 21 y Figura 21 Comparación	60
Tabla 22 y Figura 22 Verificación	61
IV. Respecto a las Características de la Formalización de las Mypes en Estudio	
Tabla 23 y Figura 23 Licencia de Funcionamiento Municipal	62

Tabla 24 y Figura 24 Cumple las Normas Municipales	63
Tabla 25 y Figura 25 Las Sanciones son muy severas	64
Tabla 26 y Figura 26 Los Impuestos les Generan más Costos Laborales	65
Tabla 27 y Figura 27 RUC vigente	66
Tabla 28y Figura 28 Declaraciones y Pagos Mensuales	67
Tabla 29 y Figura 29 Comprobantes de Pago	68
Tabla 30 y Figura 30 Suscrito en la REMYPE	69
Tabla 31 y Figura 31 Planilla	70
Tabla 32 y Figura 32 Beneficios Sociales	71
Tabla 33 y Figura 33 Charlas, Seminarios, Cursos Gratuitos del M.T.	72

I.-INTRODUCCIÓN

Los jugos de frutas se vienen comercializándose desde el siglo XX donde la industria de zumo de frutas y hortalizas ha llegado a implementarse en la sociedad. En estos días, existen organizaciones grandes con franquicia dedicadas al sector servicio-rubro juguerías como también organizaciones pequeñas; los cuales se encuentran ubicados en mercados locales, satisfaciendo necesidades de los consumidores.

Estas organizaciones grandes y pequeñas empresas son de mucha importancia por su capacidad de generar el desarrollo económico del país; generando empleos y reduciendo la pobreza. Otros beneficios que traen las MYPES es bienestar social en muchos ámbitos como competencia entre las empresas y el mantenimiento del empleo. Sin embargo, existen altos niveles de informalidad empresarial con débil inversión en proyectos de desarrollo, débil desarrollo de la investigación y en la tecnología las que hacen fracasen y cierren tan prontamente. En este contexto, las MYPES de la ciudad de Huaral tiene el reto de nutrirse y participar correctamente en los procesos de la gestión empresarial y formalización para desarrollarse en este mundo globalizado.

Es por ello que esta investigación tiene como **objetivo general** determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro juguerías del mercado Modelo de la ciudad de Huaral, Lima y proveer herramientas a las autoridades, y así como a los estudiantes de resultados de su situación que permitan tomar decisiones y/o iniciar estudios a futuro, para lo cual se utilizarán técnicas como la entrevista e instrumentos como la encuesta, a fin de recabar la información necesaria para la toma de decisiones de estas actividades económicas.

La deuda global, privada y pública, ha alcanzado un máximo histórico de 182 billones de dólares, casi un 60% más que en 2007. Esta acumulación de deuda ha dejado a los gobiernos y las empresas más vulnerables a un endurecimiento de las condiciones financieras (...) en una era de rápidos cambios tecnológicos, de una mayor digitalización, del abrumador progreso de la inteligencia artificial, deberíamos evitar una vez más este riesgo de que más personas se sientan excluidas, no preparadas y, una vez más, sin el control de su destino.

Los formuladores de políticas (gobiernos) deben tomar medidas particulares para preparar a la fuerza laboral, tanto hombres como mujeres, para tratar este problema y evitar los costos humanos de la interrupción, ya sea que provengan de la tecnología, el comercio o la reforma económica. (Lagarde, 2018).

El Perú contaba con más de 1.7 millones de mypes. Sin embargo, más del 50% corre el riesgo de desaparecer del mercado en los primeros tres años de creación. (Kolau, 2019)

Todo lo relacionado con las pequeñas y medianas empresas (Pyme) tiene una profunda repercusión en el progreso y el desarrollo del Perú. La razón es sencilla: este tipo de empresa supone más del 98% de todo el tejido empresarial del país. De ellas depende, por tanto, aspectos esenciales como la creación de empleo, la disminución de la pobreza o el crecimiento del producto interior bruto (PIB).

Sin embargo, a pesar de la inmensa importancia de este sector empresarial, y de la capacidad que han demostrado para generar empleo, las pymes se encuentran con graves problemas para su desarrollo. (VAF., 2017)

En la provincia de Huaral, específicamente en el casco urbano de la ciudad de Huaral, existen numerosos establecimientos de negocios conocidos como micro y pequeñas

empresas dedicadas al rubro jugueria y gran cantidad de ellas con mucho riesgo de desaparecer del mercado, sin embargo se desconocen las características de gestión de calidad y formalización, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar **el siguiente enunciado** ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito y provincia Huaral, Lima 2018?.Por lo cual se pretende en esta investigación alcanzar los objetivos siguientes:

Objetivo General:

Determinar las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018

Objetivo Específicos:

Determinar las principales características de los representantes legales de las MYPES del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

Determinar las principales características de las MYPES, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES, del del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

Determinar las principales características de la formalización en las mypes, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

El presente estudio se justifica desde el punto de vista teórico, porque servirá de base a futuras investigaciones ya que son muy pocos los resultados de trabajo de investigación sobre esta variable en el sector servicios de juguerías. Lo cual indica que es interesante seguir analizando las características de gestión de calidad y la formalización en dicho sector. Las referencias bibliográficas mencionadas en esta investigación ayudarán a ver el problema como es y cómo debería hacer; planteando soluciones a los problemas.

Desde el punto de vista práctico, genera reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer las características de gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas del sector en estudio. Su implementación de estas características, trae como resultados aspectos positivos tanto a nivel interno como externo, ya que le brinda una estructura organizacional y la hace más competitiva para el mercado. Esta investigación abre nuevos caminos para las micro y pequeñas empresas, sirviendo como referencia para el desarrollo de organizaciones gubernamentales que puedan mejorar las condiciones en las que se desenvuelven estas unidades económicas.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá de base para futuras investigaciones y otros estudios de las micro y pequeñas empresas rubro juguerías, encontrándose instrumentos de metodología, como las estadísticas.

Y por último esta investigación, se realizó con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantes acerca de las características de la gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro juguerías en el mercado Modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

A Nivel Internacional:

- a) Vásquez, Wendland y López (2015) en su trabajo de investigación titulada “la formalización administrativa de la pequeña y mediana empresa industrial alimentaria de ciudad obregón, sonora, México “cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de formalización para cada uno de los elementos del proceso administrativo de la pequeña y mediana empresa (Pyme) industrial alimentaria de Ciudad Obregón, Sonora, México. Su metodología fue cuantitativa de corte transversal de alcance descriptivo, Y su población total fue de 60 empresas. Cuyos resultados fueron: En el segundo apartado en cuanto a planeación las empresas que cuentan con misión representan el 40%, Visión 40%; objetivos generales y específicos 30%; planes estratégicos 20%; programas de trabajo 45%, procedimientos 35%, (de los cuales el 92.5 % están enfocados a producción); políticas 37.5%; reglamentos 42.5%; presupuestos 50%; valores 47.5%, (el fundador influyó en un 90% en su establecimiento). Es necesario hacer mención que un gran porcentaje de las empresas comenta no tener su planeación por escrito, esto es parte de la informalidad administrativa lo que puede contribuir a no tener un seguimiento adecuado ni tomar las decisiones correctas. El 40% no tiene una misión-visión por escrito; de igual forma objetivos generales 50%, procedimientos no por escrito 60%, reglamento 50% así como los valores 45%. El punto medular en la formalización administrativa es la planeación, en donde se establece el rumbo de la organización, los elementos que contribuirán al logro de la misión-visión. Con base a los hallazgos obtenidos puede apreciarse claramente que no se están cumpliendo, por

lo tanto difícilmente los demás elementos del proceso administrativo contarán con las bases de una formalización sólida. En cuanto a la organización, las Pymes industriales alimentarias solo el 35% cuentan con un organigrama; 30% con descripción y especificaciones de puestos; la empresa el 87.5% la considera familiar; el 72.5% delega autoridad a los empleados. En organización un alto porcentaje menciona no tener un organigrama 55%, esto es en donde se establece la jerarquía de la pyme, las líneas de comunicación, tampoco cuentan con descripciones y especificaciones de puestos en un 47.5%, repercute al seleccionar y contratar personal ya que se define claramente en este apartado los requisitos que deberá cumplir la persona así como las funciones a realizar en el puesto. El manual de organización es un documento en donde se plasma la plataforma filosófica de la empresa, su historia, puede decirse que es donde se concentra toda la información de la organización, otros elementos que lo componen es el organigrama, estructura jerárquica, descripciones y especificaciones de puestos, y a pesar de ello el 67.5% no cuenta con este documento. Otro dato relevante es que el responsable administrativo de la empresa no tiene relación de parentesco como hijo en un 90%, hermano en 8.1%; sin embargo la empresa se considera familiar al existir el 89.5% de familiares trabajando dentro de esta. En cuanto al elemento de integración, el 20.5% cuenta con un proceso de dotación de personal, proceso formal de proveedores 25%, solo el 28.2% ha solicitado financiamiento bancario; el 20% realiza inducción al personal nuevo y el 12.5 menciona contar con un manual de bienvenida. En dirección mencionan que es muy importante alinear la misión en un 48.7%; innovar con un 38.5%.

- b) Gutiérrez (2018) en su investigación de calidad titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se
- c) programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.
- d) Arévalo Y Gálvez (2013) en su investigación titulada “Documentación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa ALIFRUT de Colombia S.A.S. cuyo objetivo general fue: Realizar la documentación necesaria para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa Alifrut de Colombia S.A.S.

Concluye que Se diseñó la planeación estratégica de la empresa teniendo en cuenta el diagnostico situacional realizado al inicio del proyecto, con el fin de que la gerencia de

Alifrut de Colombia S.A.S tome decisiones para corregir las fallas y debilidades y de esta forma implementar una mejora continua en la empresa. Ø Se elaboró el sistema de gestión de la calidad en Alifrut de Colombia S.A.S., basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 documentando cada uno de los numerales que la conforman, teniendo en cuenta la aplicabilidad que estos tenían para el producto y servicio que ofrece la empresa.

Se elaboró el manual de procedimientos el cual servirá de base para analizar, medir y evaluar detalladamente cada uno de los procesos, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo.

Se diseñó el manual de funciones con el fin de que cada empleado conozca lo que la empresa espera de él, igualmente se elaboraron los procedimientos administrativos de selección, inducción, entrenamiento, evaluación y capacitación. El manual de procedimientos y estas herramientas servirán de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.

El sistema de gestión de la calidad es un medio para alcanzar las metas propuestas, pero es esencial el compromiso de todo el personal en el desarrollo e implementación, ya que de esto depende su verdadero éxito.

- e) Hernández (2015) en su investigación titulada “Análisis comparativo de los problemas presentes en la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en empresas del sector alimenticio ecuatoriano y propuesta de alternativas de solución”, cuyo

objetivo general fue: Establecer las dificultades experimentadas por las empresas ecuatorianas, estudio del caso, durante el proceso de implementación de su Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de las normas ISO 9001. Recomienda que específicamente para las empresas que se dedican a alimentos, la Norma ISO 9001 no debería considerarse como la base de un sistema de gestión de calidad por procesos, esto es debido a que existen otras normativas que por su obligatoriedad toman prioridad.

El líder de calidad de una empresa de este sector deberá analizar cuáles son los requisitos certificables que obliga la Ley, para como complemento integrar la norma ISO a su lista de logros estratégicos. El Mundo de alimentos es peculiar.

- El proceso de implementación y gestión de la estrategia para su correcta ejecución requiere de un gran compromiso por parte de todos los empleados de la empresa para “hacer de la estrategia la tarea de todos”. La Alta Dirección de la organización, encabezada por el Gerente General debe comprometerse con este Plan, y a su vez, comprometer a todos los colaboradores.

- Una práctica que genera excelentes resultados, es designar oficialmente la gestión del Plan Estratégico un departamento a, cuyo Gerente, se enfoque en mantener el sistema de gestión de la estrategia vivo permanentemente. En este caso es recomendable que se designe a la Gerencia de Planificación y Control de Gestión como la entidad rectora del Plan, con la suficiente autoridad para implementar los mecanismos necesarios para el logro de la estrategia

· La Comunicación de la Estrategia es fundamental, y si bien la Gerencia de Planificación es la rectora del Plan Estratégico, debe contar con el apoyo y estrecha coordinación de un departamento de comunicaciones. Los funcionarios de esta área son clave para la adecuada difusión del Plan Estratégico.

· Se han dejado algunos Indicadores Estratégicos con plan de acción para habilitarlos, pues son nuevos y no están disponibles al momento. Es importante que los responsables de estos planes los ejecuten a la brevedad posible, para dentro del año 2012 tener el 100% de indicadores habilitados para su medición.

· Si bien el Plan Estratégico es un elemento vivo, dinámico y flexible, con constante actualización y ajuste, no es recomendable realizar cambios en las metas de indicadores continuamente, ya que eso desenfoca a los responsables, y crea un sentido de relajamiento frente a la meta.

· Es necesario que la empresa implemente cuanto antes el sistema de Reuniones de Análisis de la Estrategia, para lo cual el personal de Planificación fue entrenado. Es importante ajustar un calendario mensual de reuniones tanto operativo (RAO) como estratégicas (RAE), el cual se cumpla rigurosamente hasta que se cree el hábito en la empresa. En este punto, es vital la exigencia del Gerente General al resto de Gerentes para que lideren el proceso en su respectivo departamento. La Gerencia de Planificación y Control de Gestión debe poner a disposición de todos los funcionarios las herramientas y mecanismos idóneos para este fin.

A nivel nacional

- f) Vásquez (2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector servicios, restaurant cevichería del distrito de Callería, año 2016.” Cuyo objetivo general fue: Describir los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector servicios Restaurant Cevichería, del distrito de Callería. Concluyó:

Del emprendedor, mypes y formalización. Los emprendedores son en mayoría de sexo femenino (53.8%). Se sitúan en el rango de edad joven- adulto (53.8%) y con instrucción secundaria (53.8 %). En la rama directriz de sus mypes, se denominan dueños (57.14%), por considerar que se tratan de negocios propios. Está constituidas como “Persona Natural” (61.5%) y acogidos al RUS (53.8%). Son formalizadas (46.2%). Sin embargo, existe un sector (38.56%) que no concluyó sus trámites. Como principal motivo consideran que “no entienden” (42.9%). Identifican como ventajas de la formalización: “Acceso a crédito bancario” (53.8%) “Hacer contratos con empresas formales y/o Estado” (38.5%) “Ninguno” (7.7%). Trabajan con capital de trabajo propio (61.5%).

Se concluye que las mypes del rubro si generan empleo. No registran a su personal en planilla, ignorando los perjuicios de esta acción y volviéndose contrariamente en informales de dicha legislación. No prefieren pertenecer a ninguna agremiación comercial (92.3%) De la Gestión de Calidad.

No conocen los alcances de la gestión de calidad (69.20%). Algunas mypes, llevan la iniciativa (30.8%), al poner en práctica Manuales y Procedimientos u documentos de control. Sin embargo, no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%). Si han definido un Plan de Negocios como directriz principal. Si capacitan a su personal. (84.6%). Se realiza en el propio local. El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro. Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron: o Mantener “Clientes Satisfechos”, (23.1%). o Mejorado su rentabilidad, (15.4%). o Mejorado el desempeño de sus trabajadores (23.1%).

- g) Castillo (2016) en su investigación titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del distrito de chao, año 2016.”

Y tuvo como objetivo: determinar las características principales de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016. El diseño es no experimental, transversal y descriptivo. De una población integrada por 20 Restaurantes del Distrito de Chao, se tomó como muestra al total de la población. Obteniendo como resultados: el 80% de los encuestados indicó que atienden con calidad para conservar clientes y para generar rentabilidad y con respecto a la satisfacción del cliente: el 50% de los representantes indicaron que logran la satisfacción de sus clientes ofreciendo precios justos. El 80% de los representantes indicaron que su empresa se encuentra formalizada y con respecto al comprobante de pago que emiten: el 75% indicó que brindan boletas como

comprobante de pago. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas atienden con calidad para conservar a sus clientes y para generar rentabilidad, sin embargo, no tiene personal con experiencia en atención al cliente y tampoco tienen personal capacitado en atención de calidad. La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen formalizada su empresa además se encuentra formalizado y registrado en la Sunat. También se encuentran registrados con el Régimen Único Simplificado y emiten boleta

- h) Angulo (2015) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015”. cuyo objetivo general fue: “Determinar las características de gestión de calidad que aplican los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015.” Concluye que el 83.3%, de los representantes son mayores de 40 años, de género masculino (66.7%) y tienen estudios universitarios (59.0%). El 58.3% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 6 años en el mercado, cuentan con más de 10 colaboradores(50%),están formalizadas(100%), y se han constituido con el objetivo de obtener ganancias. El 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa (58.3%), mientras el 100% han realizado cambios notables en la empresa durante el tiempo de permanencia, el 58.3%, consideran que el cliente no tiene la razón, el 75.0%, miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas, el 100%, aseguran mantener un buen clima laboral y un 58.3%,

aseguran que sus colaboradores no se muestran comprometidos cuando hay cambios en su trabajo.

- i) Abanto (2015) en su tesis titulada “Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de la avenida argentina del distrito de nuevo Chimbote, año 2015” cuyo objetivo fue: Determinar las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de la avenida argentina en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2015, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: El 60% son de sexo masculino y un 30% tienes de 7 años a más en el cargo. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 50% de las empresas tiene de 4 a 6 años en el mercado y en el 50% de las empresas trabajan de 1 a 2 familiares. Respecto a la formalización: El 80% de los encuestados consideran que los negocios no se formalizan porque los costos de formalización son altos y el 70% de los negocios formales tienen menos ingresos que los informales. Y llegando a la conclusión: Los representantes legales (50%) tienen entre 18 y 30 años, en las empresas trabajan de 1 a 2 familiares (50%), los empresarios (100%) consideran que la informalidad acarrea problemas legales y adquieren insumos y/o servicios de negocios informales (70%).

A nivel local

- j) Goicochea (2015) en su tesis de investigación titulada: “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de lima, período 2015.”Concluye:

Respecto a los representantes legales. Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados.

Respecto a las MYPE. Se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

Respecto a la gestión de calidad. En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo

asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

k) Rivera (2017) en su investigación titulada “Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017.” Cuyo objetivo fue: Proponer un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017. Concluye:

Primero: Al finalizar este trabajo de investigación en la empresa Doaydan S.A.C, se hizo la propuesta de mejora de la calidad de servicio a través del ciclo Deming, el cual se divide en cuatro etapas muy importantes para dar solución al problema y son planear, hacer, verificar y actuar, es una estrategia de mejora continua las cuales deben llevarse a cabo consecutivamente en cada área para lograr los objetivos. Segundo: Se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes y entrevistas a expertos el cual se concluye que la calidad de servicio en el restaurante, es regular y lo que se quiere es llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%. Tercero: En el proceso de investigación realizada se ha teorizado las herramientas administrativas y de calidad que fundamentan los conceptos necesarios para brindar un servicio de calidad con la finalidad de incrementar las ventas en restaurante. Y no solamente ello sino también cumplir con las exigencias de los clientes logrando satisfacer sus necesidades. Cuarto: La propuesta ha sido diseñada con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, para ello se programa un taller de capacitación que permita desarrollar nuevas habilidades orientadas a desarrollar una mejor adaptación personal y social y una mejor atención a los clientes y tener una mejor actitud empática y reconocer al cliente como el factor principal en su atención

personalizada. Quinto: El trabajo de investigación y la creación de la propuesta para la calidad de servicio, se ha orientado en los cocimientos de profesionales especialistas en calidad y expertos en el rubro, los mismos que validaron y dieron pase para implementación de la propuesta. Sexto: La creación de la propuesta para mejorar la calidad de servicio, se evidencia mediante un manual de calidad, el cual se propone y elabora las actividades de mejora para dar solución a la problemática encontrada.

- 1) Cerda, Luna, Porta (2018) en su tesis titulada “gestión de la calidad de servicio en el comercio tradicional. Caso mercado el bosque”, cuyo objetivo general fue: Proponer un plan de mejora en Gestión de Calidad de servicio en el comercio tradicional en el mercado El Bosque, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho. Para ello se desarrolló el análisis externo mediante encuestas a los clientes basadas en la herramienta de SERVQUAL y el análisis interno mediante encuestas a los miembros de la Junta Directiva y a los comerciantes basados en los cuatro primeros gaps del modelo de Discrepancias.

Del análisis externo se encontró que, los clientes vinculan la calidad como un servicio libre de errores. En ese sentido, el mercado aún presenta deficiencias en la entrega del servicio, lo cual se evidencia en el bajo puntaje otorgado por los clientes a la Calidad de servicio que se les ofrece.

Del análisis interno, se encontró que la deficiencia en la calidad entregada se debe a que los directivos no perciben de manera clara cuáles son las expectativas de los clientes sobre el servicio de calidad.

De la misma forma se observa que, las especificaciones del servicio difieren del servicio realmente ofrecido. De esta manera, la implementación del plan de mejora plantea el mejoramiento de la Calidad de Servicio, a través de la reducción de los gaps identificados y mediante la integración de todos los actores involucrados en la entrega del servicio. De la viabilidad financiera realizada, se concluye que el plan de mejora es viable pues la ejecución de este generará ahorros al evitar sanciones a las que está expuesto el mercado y permitirá incrementar el flujo de clientes.

2.2 Base Teóricas

2.2.1 Gestión de Calidad

La gestión de calidades es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a sus mejoras permanentes. (Udaondo ,1992 p.5)

“Entendemos por gestión de la calidad el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa.”(Pola,1988)

“Para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos”. (Juran,1996)

Objetivo

La excelencia es fijarse como objetivo el alcanzar el cero defecto por miles o millones de unidades producidas, contemplando para ello y a los efectos de su medición los factores

críticos tanto de los clientes internos como externos. El cero defecto es un objetivo, y para ello es menester fijar una clara política de mejora continua a los efectos de ir aproximándonos sin cesar a dicho objetivo. (Lefcovich, 2009 p, 5)

Importancia

Según, Carro y González, particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

- a) Costos y participación del mercado. Las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, procesos y garantías por devoluciones.
- b) Prestigio de la organización. La calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- c) Responsabilidad por los productos. Las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso.
- d) Implicaciones Internacionales. En este momento de globalización, la calidad es un asunto de globalización la calidad es un asunto internacional. Tanto como para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir sus expectativas de calidad y precio.(pp.2,3)

Características

Según Cuatrecasas y Gonzáles (2017) las características de calidad son:

- a) El nivel de calidad de los productos y servicios lo define el cliente.
- b) Es necesario informar aspectos relevantes sobre calidad y formarlos cómo aplicarlos y motivar al personal a la aportación e ideas y mejoras.
- c) La dirección debe comprometerse con la calidad en forma activa y constante deben estar involucrados y participar en el proyecto común de las estrategias.
- d) Las mypes debe adoptar estrategias de calidad en los productos, procesos y servicios que la diferencia del resto de la competencia.
- e) Actuar sobre los proveedores para obtener la calidad desde el origen. Hacerlo bien desde el principio es el camino económico y efectivo para lograr la calidad
- f) Analizar los defectos antes de la producción para evitar altos costes y apreciar los aspectos positivos que aportan los defectos cómo forma de aprender y avanzar evitando buscar culpables.

Tipos de Modelo Gestión de Calidad

Los modelos de gestión de calidad son instrumentos eficaces en el proceso de mejorar los productos o servicios que ofrece las organizaciones.

Según Camisón, Cruz y Gónzales (2006) los modelos más relevantes de gestión de Calidad son:

- a) El Modelo Malcolm Baldrige. Establece que la dirección debe estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes.
- b) El Modelo de Excelencia de la EFQM. Pone en énfasis en mantener el liderazgo en las estrategias, políticas de calidad a seguir, alcanzar buena dirección en los recursos,

personal, y todas las etapas de producción para lograr un impacto positivo interior y exterior.

- c) El modelo Deming Prize. En este modelo se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar hasta ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.

La trilogía de Juran

Según Juran (1990) para entender los procesos de gestión de calidad, los altos directivos recurrieron a una analogía de cómo dirigen la gestión financiera. Desde donde los nombres se cambian a planificación de la calidad, control de calidad y Mejora de la calidad.

- a) Planificación de la calidad: Esta es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Donde se determinan quiénes son los clientes y las necesidades de los clientes, desarrollan las características del producto y sus respectivos procesos y transferencia de los planes resultantes a las fuerzas operativas.
- b) Control de la calidad: Este proceso ayuda a los directores alcanzar los objetivos mediante la evaluación, comparación y actuación sobre las diferencias.
- c) Mejora de la Calidad: adopta muchos procesos como: Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora continua, identificar las necesidades concretas para mejorar, establecer un equipo de personas para cada proyecto, etc.(pp.19, 20)

Los 14 principios de Deming como Herramienta

Según Deming, los 14 puntos es un sistema para altos directivos de grandes y pequeñas empresas que desean permanecer en el negocio, proteger a los inversores y los puestos de trabajo.

1. Crear constancia de permanencia
- 2.- Los directivos deben ser conscientes con los retos y deben aprender sus responsabilidades - adoptar nueva filosofía.
- 3.- Trabajar con responsabilidad para lograr la calidad no esperando la inspección
- 4.- Acabar con la práctica de hacer negocios con licitadores más bajos.
- 5.- Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costes continuamente.
6. Implantar la formación en el trabajo.
- 7.- Implantar el liderazgo a través de la supervisión en cual consiste estar atentos ante las necesidades del trabajador, de las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor.
- 8.- Trabajar con confianza si temor y eficacia
- 9.- Formas equipos de trabajo para prever los problemas de la producción y durante el uso del producto, evitando así distanciamientos.
- 10.- No exhortar sobre las demandas de los eslóganes “cero defectos” y nuevos niveles de producción para que no caiga más allá de sus posibilidades.

11.- Asumir las responsabilidades del trabajo

12.- Eliminar las barreras que privan el derecho del trabajador de sentirse orgullosos de sus logros.

13.- Implantar un programa de formación auto-mejora.

14.- Comprometer a todos en el proceso de transformación. Los directivos juntamente con las personas de la compañía deben comprender y estar comprometidos con la filosofía de Deming.

El proceso de cualquier actividad o trabajo está dividido en etapas. Y en cada etapa trabaja con lo anterior y la siguiente en producción y mejora continua para lograr la satisfacción del cliente final. Y el ciclo de Shewart es un procedimiento aplicable en cualquier etapa y ayuda a mejorar el producto de mañana.

Sistema de Gestión de Calidad Iso (9001-20015) como Herramienta

El sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que ayuda a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

El sistema de gestión de calidad ISO tiene mucha importancia por las siguientes razones:

- Marca una ventaja competitiva en el mercado.
- Genera mayor rentabilidad al negocio.
- Aumenta el grado de satisfacción del cliente.

- Reducción de las mermas.
- Mayor estabilidad en el desempeño de las labores.
- La empresa está siempre atenta a las necesidades del cliente.

2.2.2 Formalización

Según Arruñada (2010) la formalización empresarial comprende todos los trámites necesarios para que una empresa pueda funcionar en cumplimiento pleno de la legalidad vigente. Incluye, por tanto, además de los trámites necesarios para lograr que se formalice desde el punto de vista contractual, aquéllos que sean necesarios para que regularice su situación fiscal, contrate a sus trabajadores, empiece a operar sus instalaciones productivas y efectúe transacciones comerciales (p, 141)

“La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporare a la economía formal.” (OIT 2017).

Objetivos

objetivo último de las iniciativas de formalización empresarial es crear más y mejores empleos, reducir la pobreza y abordar la marginalización de quienes son especialmente vulnerables a los déficits más graves en materia de trabajo decente en la economía informal, incluyendo, aunque no únicamente, a las mujeres, los jóvenes, los migrantes, las personas mayores, los pueblos indígenas y tribales, las personas que viven con el VIH que están afectadas por el VIH o el sida y las personas con discapacidad.(OIT 2017).

Formas para Formalizar una empresa

Según SUNAT.

- Inscribirte al RUC a cargo de la SUNAT
- *En el caso de empresas, debes inscribirla previamente en los Registros Públicos.
- Obtener autorizaciones complementarias (permisos especiales, licencia de funcionamiento, entre otros)
- Obtener los comprobantes de pago y libros contables que corresponda.

Según Silupú (2012) es bueno tener en cuenta los aspectos de formalización para una adecuada administración de la empresa.

a) Formalización tributaria:

- De constituirse como persona natural: Presentar DNI y recibo de agua y luz para inscribir su negocio y obtener el RUC.
- De constituirse como persona jurídica, tramitar la minuta y la escritura pública de la empresa e inscribirlas en registros públicos, y luego solicitar el número de Ruc en la SUNAT.

La diferencia entre estos tipos es la separación de los bienes personales y de la empresa, que en el caso de una persona jurídica se dejan claramente establecidos. También es importante informarse sobre los tipos de régimen tributarios y sus respectivas limitaciones entre ellos están: El nuevo RUS, el régimen especial (RER) y el régimen General (RG),

- b) **Formalización Laboral:** Es importante que la empresa defina el número de sus trabajadores y suscriba un contrato laboral de tiempo definido y elaborado de acuerdo a cada característica de cada tipo de trabajador. Además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo. Tener en cuenta que existen incentivos laborales para las mypes que se encuentran suscritos en REMYPE y acogerse a los beneficios que ofrece la ley mype.
- c) **Formalización Municipal:** Las mypes deben acatar las normas exigidas por instituciones como la municipalidad, INDECI; DIGESA, etc., para el pago de arbitrios, licencias, certificaciones de acuerdo el tipo de negocio que se tiene, para evitar sanciones y multas posteriormente.

2.2.3 MYPE

SUNAFIL (2018) la micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización e bienes o prestación de servicios.

Importancia

Sánchez (2003) las micro y pequeñas empresas en Perú son componentes muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de

empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Rodríguez (2010) señala que este tipo de empresas controlan un porcentaje significativo de la actividad económica al contribuir al Producto Interno Bruto (PIB) de cada país y mediante la generación de puestos de trabajo, razones fundamentales por las que se debe promover su permanencia en el mercado.

Características de las Micro y pequeñas empresas (MYPE)

Según SUNAFIL, las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 (S/. 532,500) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 (S/. 6`035,000) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT

2.2.4 Sector –Servicios

Serrano (2011) los servicios se contraponen a los bienes (hablando desde un punto de vista económico). Los primeros se caracterizan por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento en que se producen, mientras que los bienes son tangibles y pueden ser

almacenados. Veamos algunos ejemplos: el servicio de educación (impartir una clase, una conferencia) se produce mientras dura en el tiempo; la materialidad que emplea sería el libro de texto, la imagen concreta o el archivo de vídeo. El servicio de hostelería se produce cuando se come en un restaurante, el bien consumido sería la comida; los seguros, la consultoría, la atención médica, se producen y consumen en el mismo momento, no permiten su “almacenamiento”. (p.2)

Importancia

Según Romero (s.f) el sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano.(p.1)

Clasificación de Servicios

Según Serrano (2011) la clasificación que presentamos es una mezcla entre la propuesta de Browning y Singelmann y la de Naciones Unidas y privilegia sobre todo, el uso al que se destinan los servicios; según este criterio, diferenciamos en:

- a) Servicios comerciales y de distribución: Incluiríamos todas aquellas actividades que hacen llegar a la población los productos que consumen directamente y a las empresas aquellos que utilizan en su proceso de producción. El peso importante lo tendría el sector de transportes de mercancías y la logística.
- b) Servicios a la población: Aquí incluimos todas las actividades que cubren necesidades específicas de la población como: la información y el entretenimiento audiovisual

(medios de comunicación), las comunicaciones (telefonía, Internet), las reparaciones de objetos y vehículos, los desplazamientos (transporte), el uso del dinero (los bancos), el ocio (cine, teatro, bares y restaurantes, centros deportivos), los servicios personales (peluquería, balnearios, masajes).

- c) Servicios empresariales y financieros: Siguiendo el tercer apartado de la clasificación de Naciones Unidas, aquí incluimos todas las actividades que permiten mejorar el funcionamiento de las empresas con respecto a movimientos de capital (banca, seguros), innovación tecnológica (laboratorios de investigación e ingeniería), asesoramiento legal (abogados, gestorías), o dar a conocer sus productos (consultorías, publicidad, marketing).
- d) Administración pública y servicios sociales: Se incluyen aquí todos los servicios de las administraciones públicas y todas aquellas actividades consideradas “sociales” o en beneficio de la sociedad como la educación, la sanidad, la justicia o la seguridad, además del llamado “tercer sector” en las sociedades desarrolladas, que incluye las actividades de las Organizaciones No Gubernamentales, Fundaciones y Organizaciones No lucrativas y de Caridad.(pp.3-4)

2.2.5 Rubro – Jugueria

El mercado de jugos es uno de los mercados de productos con mayor consumo en alimentos y bebidas, y uno de los segmentos más competitivos en la industria de bebidas. Impulsado por la creciente conciencia y preferencia de los consumidores por productos saludables, el mercado se está expandiendo con el uso de alta tecnología en el procesamiento y envasado. (Baourakis y baltas 2004)

Características

Junta De Andalucía (2013) el negocio debe ofrecer productos de calidad integral, desde la elaboración de los productos con las mejores materias primas hasta su envasado y empaquetado, que deben estar especialmente diseñados para que los zumos y jugos lleguen en las mejores condiciones al consumidor final.

Los clientes de este negocio van a ser principalmente establecimientos que incluyan entre su oferta productos alimenticios, desde cadenas de supermercados hasta pequeñas tiendas “gourmet”. Igualmente, pueden ser clientes otros negocios que necesiten estos productos para el desarrollo de sus actividades, como empresas de hostelería y restauración. No obstante, si se contempla la apertura de un punto de venta propio, también serán clientes directos los consumidores finales, a los que les caracterizará su interés por adquirir zumos y jugos de frutas de elaboración artesanal, sin aditivos y de calidad muy por encima de los productos industriales más comunes que se comercializan en las grandes superficies y los supermercados.

2.2.5.1 Zumos (jugos)

El líquido sin fermentar, pero fermentable, que se obtiene de la parte comestible de frutas en buen estado, debidamente maduras y frescas o frutas que se han mantenido en buen estado por procedimientos adecuados, inclusive por tratamientos de superficie aplicados después de la cosecha .(CODEX , STAN 247-2005)

Lorenzo (2013) el producto susceptible de fermentación, pero no fermentado, obtenido a partir de las partes comestibles de frutas sanas y maduras, frescas o conservadas por

refrigeración o congelación, de una o varias especies mezcladas, que posea el color, el aroma y el sabor característicos del zumo de la fruta de la que procede. Se podrán reincorporar al zumo el aroma, la pulpa y las células que procedan de la misma especie de fruta. (p. 5)

Importancia

Los zumos y néctares de frutas se obtienen a partir de frutas sanas y maduras. Gracias a la tecnología aplicada, los zumos y néctares de frutas comerciales, son una fuente de nutrientes y de compuestos bioactivos que favorecen el mantenimiento de la salud y evitan la aparición de enfermedades. Constituyen una buena opción para el consumidor, ya que permite conservar la mayor parte de las cualidades de la fruta de la que proceden. (Lorenzo 2013).

III. HIPÓTESIS

La gestión de calidad influye significativamente en la formalización de las MYPES del sector servicio -rubro juglerías, del mercado modelo, distrito y provincia de Huaral, lima, 2018.

Variables:

Variable Independiente. Gestión de Calidad

Variable Dependiente: Formalización

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

Tipo De Investigación

Cuantitativa.

Ha sido de tipo cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó los procedimientos estadísticas e instrumentos de medición.

El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. Selecciona variables y las define de antemano. (Peñuelas, 2010).

Nivel de Investigación.

El nivel de investigación fue descriptivo y correlacional. Descriptivo porque describió el comportamiento de las variables y correlacional porque midió el grado de relación de las dos variables dependiente: Gestión de calidad y la variable independiente: Formalización.

Arias, (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los

resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

“ La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”(Hernández, Fernandes y Baptista, p.63).

No experimental: Porque fue realizado conforme a la realidad, sin ninguna modificación.

“Es la que realiza sin manipular deliberadamente variables” Hernández, Fernandes y Baptista,p.58).

Transversal: Porque fue realizado en un determinado tiempo, donde tuvo un inicio y un fin.

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (ibídem, p.270)

4.2 Población y Muestra.

Población

La población estuvo constituida por 14 Microempresas del sector comercio rubro jugueterías, del mercado Modelo del distrito de Huaral, Lima 2018.

Según Morles (1994) la población o universo se refiere para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación. (p.17)

Muestra.

En esta investigación Se trabajó al 100% de la población, y fue dirigida a 14 Microempresas del sector servicio rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.

La muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población” (Morles. 1994, p.54)

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

a) Acerca de la variable de Gestión de Calidad

VARIABLE		Definición Operacional: Indicadores			Escala de Medición.
		DIMENSIONES		Indicadores	
Variable	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	La gestión de calidades el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a sus mejoras permanentes. (Udaondo 1992 p,5)	Planificar	Es la actividad encaminada a determinar las necesidades de los clientes y a desarrollar, seguidamente, los productos o procesos requeridos para satisfacer esas necesidades.	Metas	Likert
				Objetivos	Likert
				Estrategias	Likert
				Procedimientos	Likert
				Políticas	Likert
				Programas	Likert
				Proyecto	Likert
		Implantar	Establecer y poner en ejecución doctrinas nuevas, instituciones, prácticas o costumbres.	Liderazgo	Likert
				Comunicación	Likert
				Motivación	Likert
		Controlar	Comprobación o inspección de una cosa	Compromiso	Likert
				Evaluar	Likert
Comparar	Likert				
				verificar	Likert

b. Acerca de la formalización en las micro y pequeñas empresas

Variable		Definición Operacional: Indicadores			Escala de Medición.
		Dimensión		Indicador	
Variable	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Formalización	La Formalización avala que las actividades económicas se desarrollan dentro de parámetros institucionales y legales que otorgan igualdad de derechos y obligaciones de los agentes económicos: trabajadores, empresarios, consumidores y el estado (OLARTE, 2017)	Formalización municipal	La formalización municipal permite actuar de acuerdo a las normas establecidas para evitar ciertas contingencias a futuro que pueden hacer que el negocio tenga que asumir sanciones que perjudique sus actividades.	Licencia de Funcionamiento.	Likert
				Cumplimiento de normas municipales.	Likert
				Sanciones.	Likert
				Impuestos.	Likert
		Formalización tributaria	Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica.	Inscripción en la Ruc.	Likert
				Declaración y pago de impuestos.	Likert
				Comprobantes de pago.	Likert
		Formación laboral	La formalización laboral permite gozar de los beneficios sociales que tienen derecho todo trabajador e incluso el mismo dueño de la empresa.	Inscripción en REMYPE.	Likert
				Trabajadores en planilla.	Likert
				Beneficios sociales	Likert
				Capacitación de MINTRA	Likert

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado de 33 preguntas.

- 05 preguntas con respecto a los representantes legales de las empresas.
- 03 preguntas con respecto a la empresa
- 14 preguntas sobre la variable de gestión de calidad
- 11 preguntas con respecto a la formalización de las mypes.

Para Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p.96)

4.5 Plan de Análisis

Todo el trabajo de procesamiento de datos y análisis de la información se realizó con las herramientas estadísticas y con el apoyo de un programa SOFTWARE SPSS-22 que permiten un cálculo estadístico más acertado.

4.6 Matriz De Consistencia

Título	Enunciado:	Objetivos	Hipótesis	Variable	Población	Metodología	Téc. de Instrumento
La gestión de calidad y Formalización en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito de Huaral, Lima, 2018.	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio - rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018?	a) Objetivo General:	La gestión de calidad influye significativamente en la formalización de las MYPES del sector servicio - rubro juglerías, del mercado modelo, distrito y provincia de Huaral, lima, 2018.	Gestión de Calidad y Formalización	Universo. La población estuvo constituida por 14 Micro y pequeñas	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo y correlacional Diseño: No Experimental-Transversal	Técnica Instrumento: encuesta cuestionario o estructura do
		Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima, 2018.					
		b) Objetivo Específicos:					
		Determinar las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.					
		Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.					
		Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.					
Determinar las principales características de formalización en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018.							

4.7 Principios Éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo un propósito favorable para las Micro y Pequeñas Empresas del distrito Huaral orientada al éxito. El presente estudio será evaluado y revisado por el comité de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Por ello la presente investigación se tiene en cuenta los siguientes principios éticos en todo el trabajo de estudio:

Principios de Confidencialidad: Donde se guardará la confidencialidad, no exponiendo los resultados y guardando la intimidad de las personas, así mismo solo se publicará la información que desee se publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporciona la información.

Principios de Confiabilidad: Los datos que se presenten son reales y contundentes.

Respecto a la Persona Humana: Se respetará las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común.

El Principio de Justicia: Que se cumplirá mediante el trato adecuado antes, durante, después del proceso de recolección de datos.

El Conocimiento Informado: Que se cumplirá informando los elementos de la muestra sobre el objetivo del cuestionario estructurado.

Honestidad: Cuidando que los resultados solamente se utilizarán para los efectos del trabajo de investigación.

V.RESULTADOS

5.1 Resultados

A) Características de los representantes de las microempresas del sector servicio rubro juguerías, casco urbano de la ciudad de Huaral, 2018.

Tabla 1

Edad de los Microempresarios Encuestados.

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
18-30	3	21,4
31-50	8	57,1
51- a más	3	21,4
Total	14	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % de los microempresarios tienen 31-50 años de edad, eso quiere decir que la mayoría de microempresarios son adulto- jóvenes muy capaces de desarrollar sus propios valores y tomar sus propias decisiones.

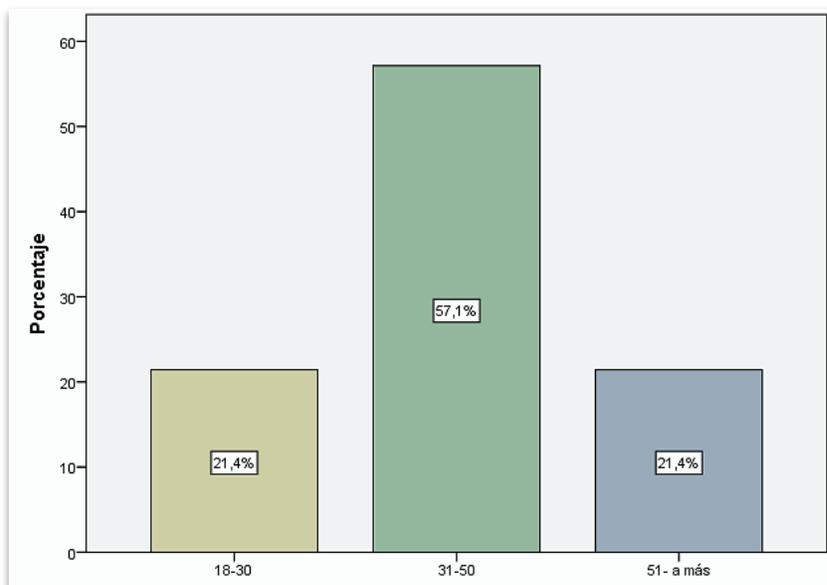


Figura 1. Edad de los Microempresarios Encuestados

Tabla 2

Género de los Microempresarios Encuestados

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Femenino	12	85,7
Masculino	2	14,3
Total	14	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 85,7 % son mujeres emprendedoras y comprometidas con su proyecto de vida, capaces de liderar un negocio.

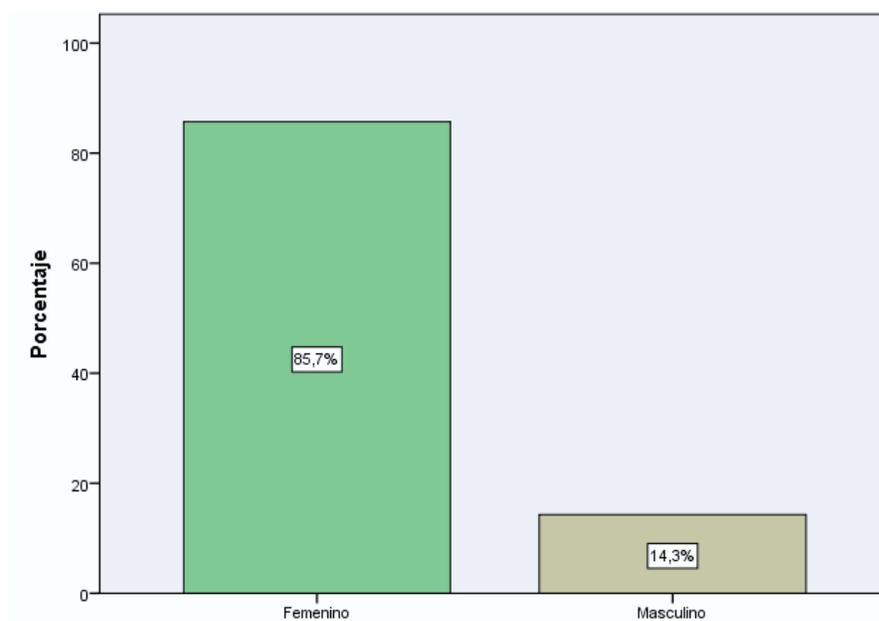


Figura 2. Género de los Microempresarios Encuestados

Tabla 3

Grado de Instrucción de los Encuestados

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Sin instrucción	2	14,3
Primaria	2	14,3
Secundaria	6	42,9
superior no universitaria	2	14,3
Superior	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 42,9% tienen estudio de media, el 28,6 % no tienen instrucción media, esto revela que la mayoría de los microempresarios se quedaron sin concluir estudios superiores.

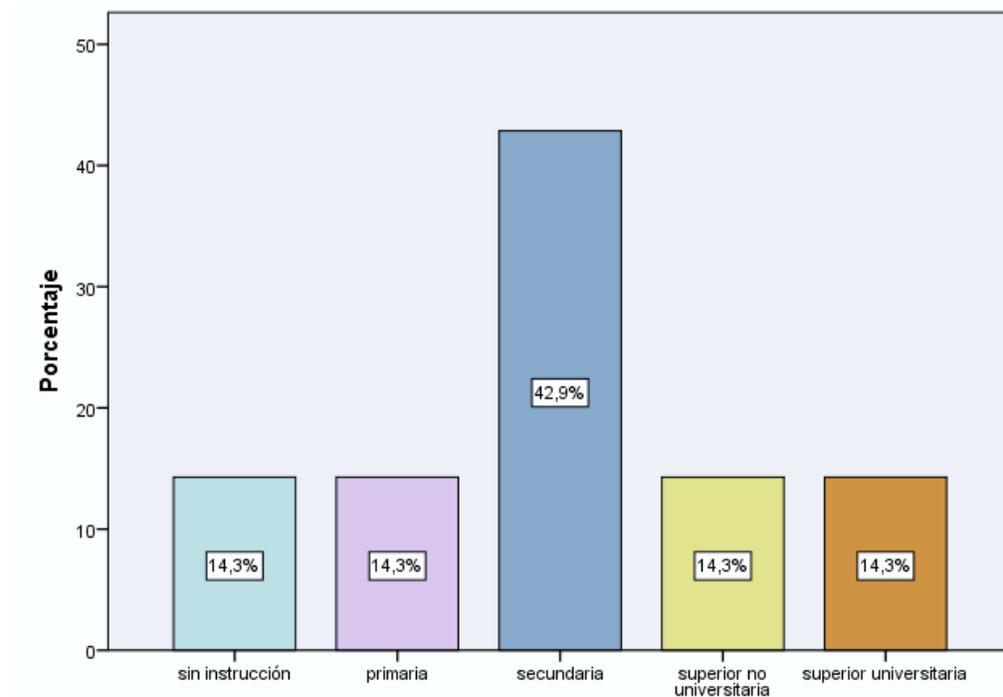


Figura 3. Grado de Instrucción de los Encuestados

Tabla 4

Cargo que Desempeñan los Encuestados

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Dueño	8	57,1
Otro	6	42,9
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % son dueños, eso revela que la mayor parte de los microempresarios son los dueños que administran y velan por sus mypes.

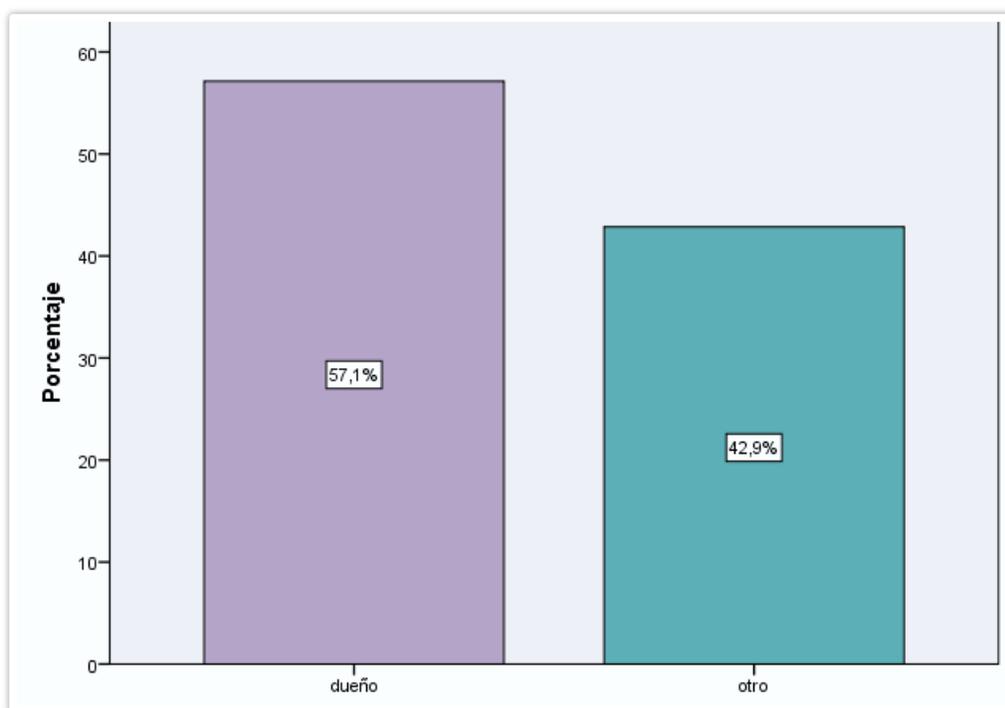


Figura 4. Cargo que Desempeñan los Encuestados

Tabla 5

El tiempo que Desempeña en el Cargo

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
1 a 3 años	7	50,0
4 a 6 años	2	14,3
7 a más años	5	35,7
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 50% tienen más de 3 años en el negocio, esto revela que hay paridad en tener trabajo permanente y en tener trabajo inestable.

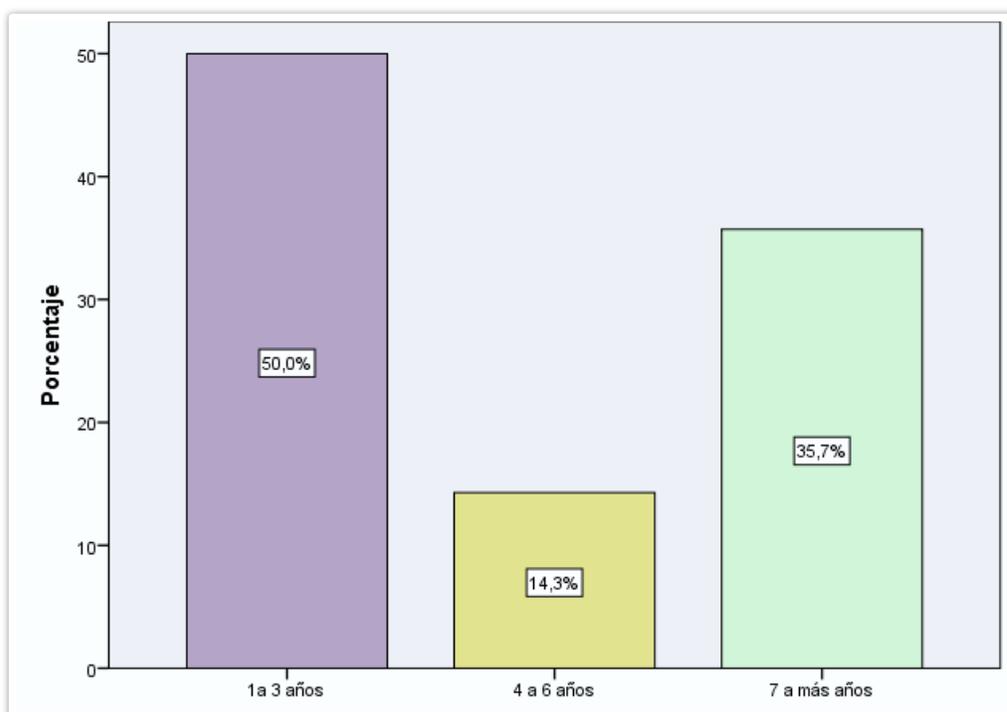


Figura 5. El Tiempo que Desempeña en el Cargo

B. Características de las microempresas del sector servicio rubro juguerías, casco urbano de la ciudad de Huaral, 2018.

Tabla 6

Tiempo de Permanencia de la Empresa

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
0 a 3 años	2	14,3
4 a 6 años	1	7,1
7 años a más	11	78,6
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 78,6 % de las mypes tienen 7 años a más en el mercado. Esto revela que los microempresarios han encontrado estrategias de permanencia en el mercado.

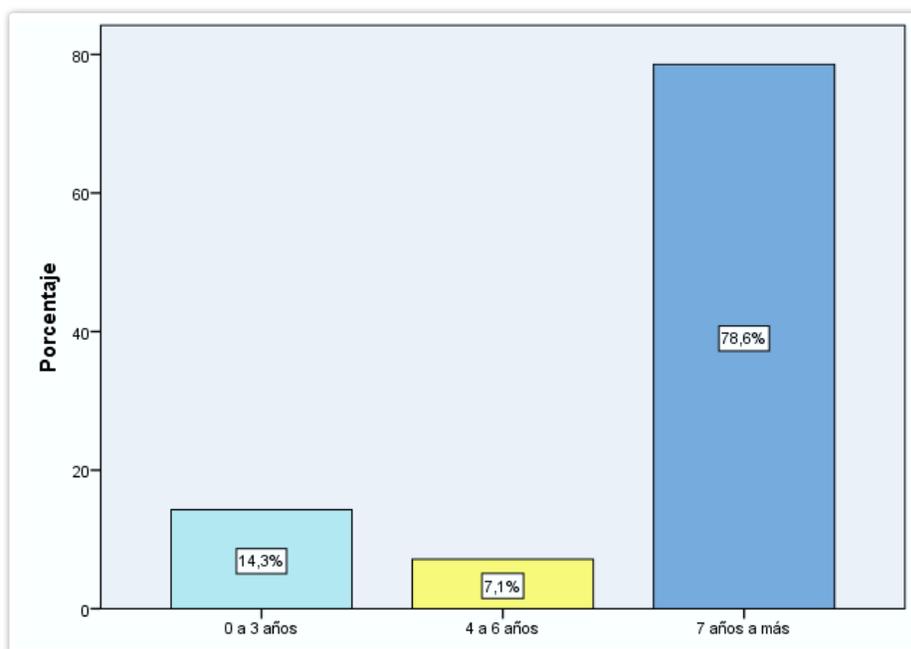


Figura 6. Tiempo de Permanencia de la Empresa

Tabla 7

Las Personas que Trabajan en su Empresa

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
familiares	6	42,9
personas no familiares	7	50,0
familiares y no familiares	1	7,1
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 50% de personas que trabajan en la empresa no son familiares, se puede apreciar que hay un equilibrio de trabajadores familiares y particulares.

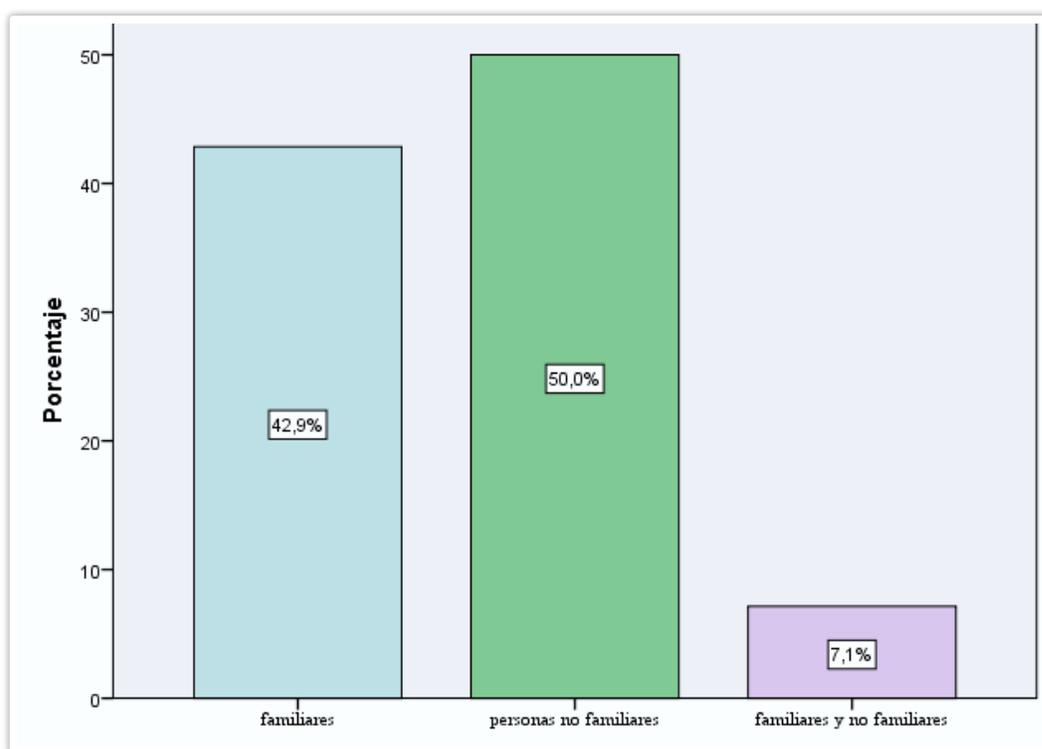


Figura 7. Las Personas que Trabajan en su Empresa

Tabla 8

Objetivo de Creación de las Mypes

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
generar ganancia	12	85,7
subsistencia	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 85,7 % de las mypes se crearon con el fin de generar ganancias.

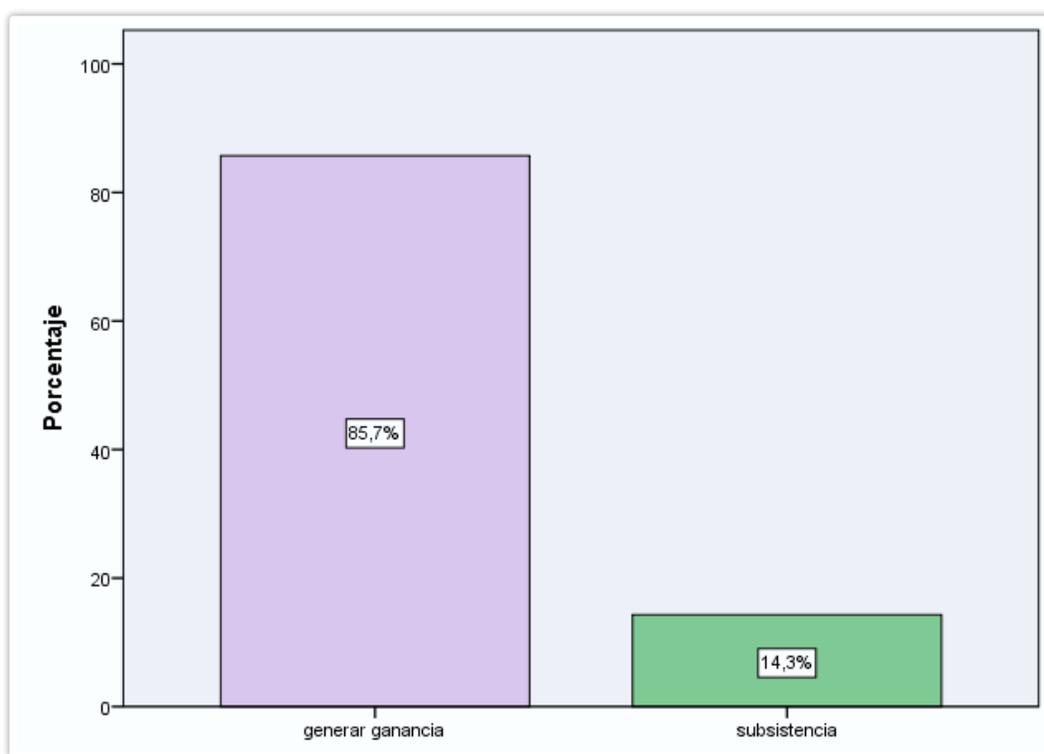


Figura 8.Objetivo de Creación de las Mypes

C. Características de la gestión de calidad de las microempresas del sector servicio rubro juguerías, casco urbano de la ciudad de Huaral, 2018.

Tabla 9

Metas que Quiere Llegar Alcanzar al Fin de Año

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	5	35,7
Muy pocas veces	1	7,1
Casi siempre	3	21,4
Siempre	5	35,7
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % de microempresarios se trazan metas, esto quiere decir que la mayoría saben en dónde están y adonde quieren llegar dentro de un plazo señalado.

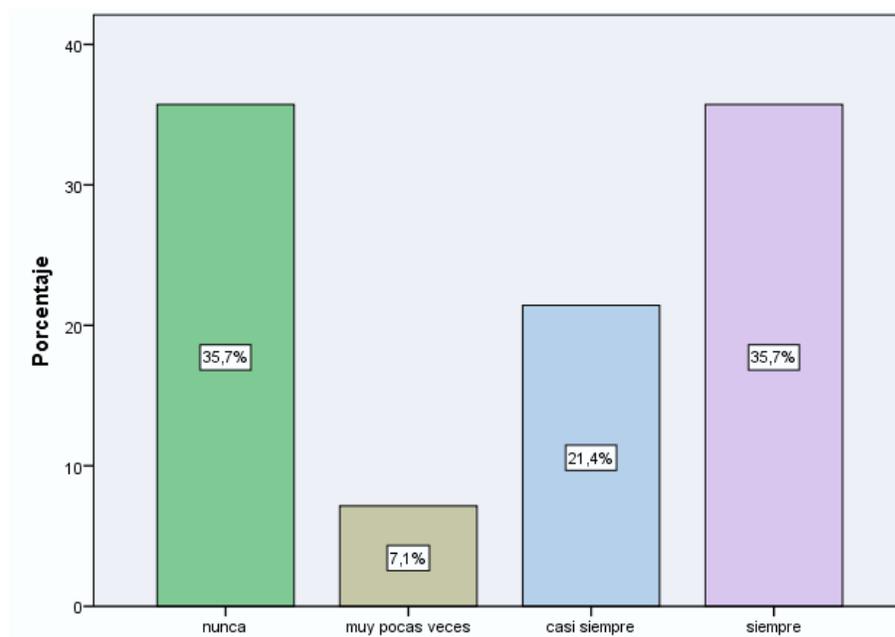


Figura 9. Metas que Quiere Llegar Alcanzar al Fin de Año

Tabla 10

Objetivos con Claridad

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	5	35,7
Algunas veces	1	7,1
Casi siempre	3	21,4
Siempre	5	35,7
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % de los microempresarios establecen objetivos con claridad, esto revela que la mayoría sabe que quiere conseguir.

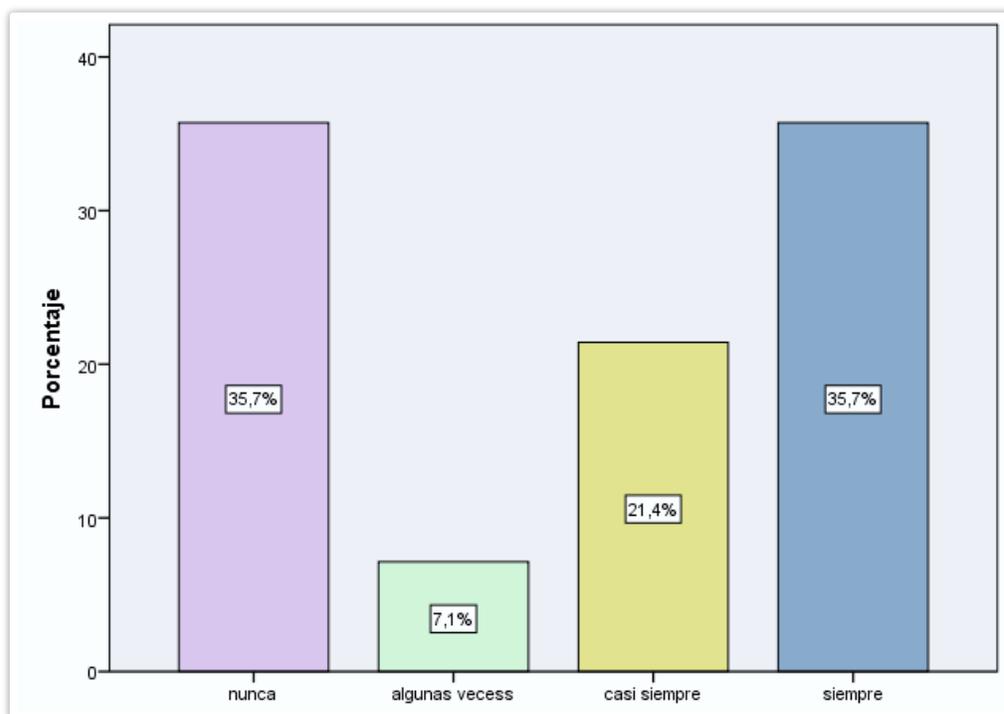


Figura 10. Objetivos con Claridad

Tabla 11

Planificación las Políticas en la Empresa

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	6	42,9
Muy pocas veces	1	7,1
Algunas veces	1	7,1
Casi siempre	2	14,3
Siempre	4	28,6
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % de los microempresarios no planifican las políticas de su empresa, esto refleja que la mayoría de las microempresas carecen de valores no podrán evitar las incertidumbres y la contingencia presentes y futuras debida a la ausencia de normas.

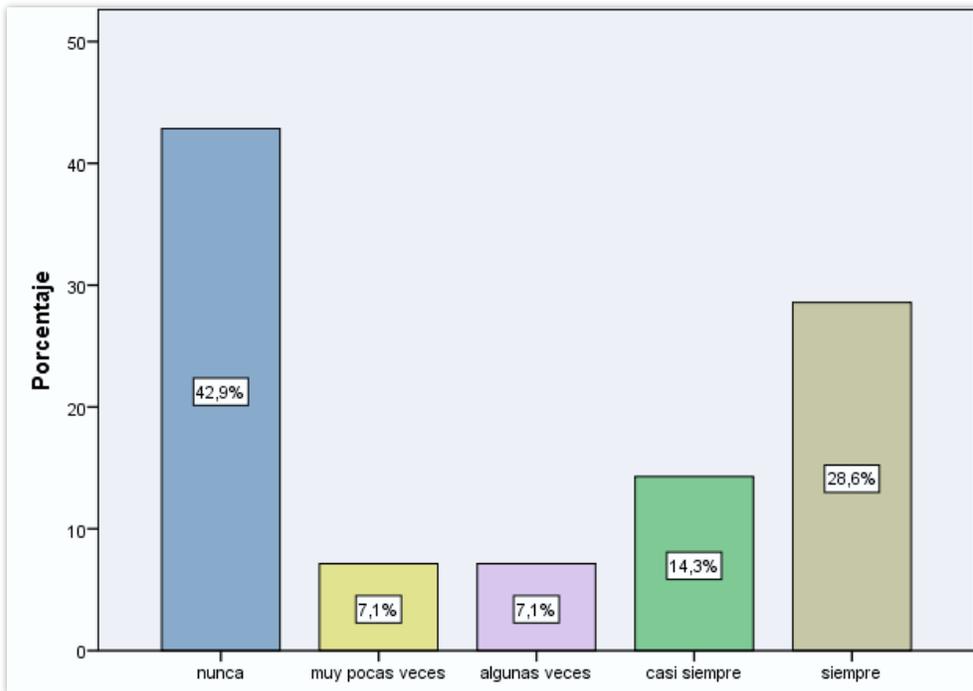


Figura 11. Planificación las Políticas en la Empresa

Tabla 12

Planea los Procedimientos de cada Actividad a Realizar en la Juguería

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	4	28,6
Casi siempre	6	42,9
Siempre	4	28,6
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 71,5 % de microempresarios planea los procedimientos de cada actividad a realizar en la juguería. Eso revela que la mayoría actúa con anticipación y la menoría actúa al momento de manera improvisa.

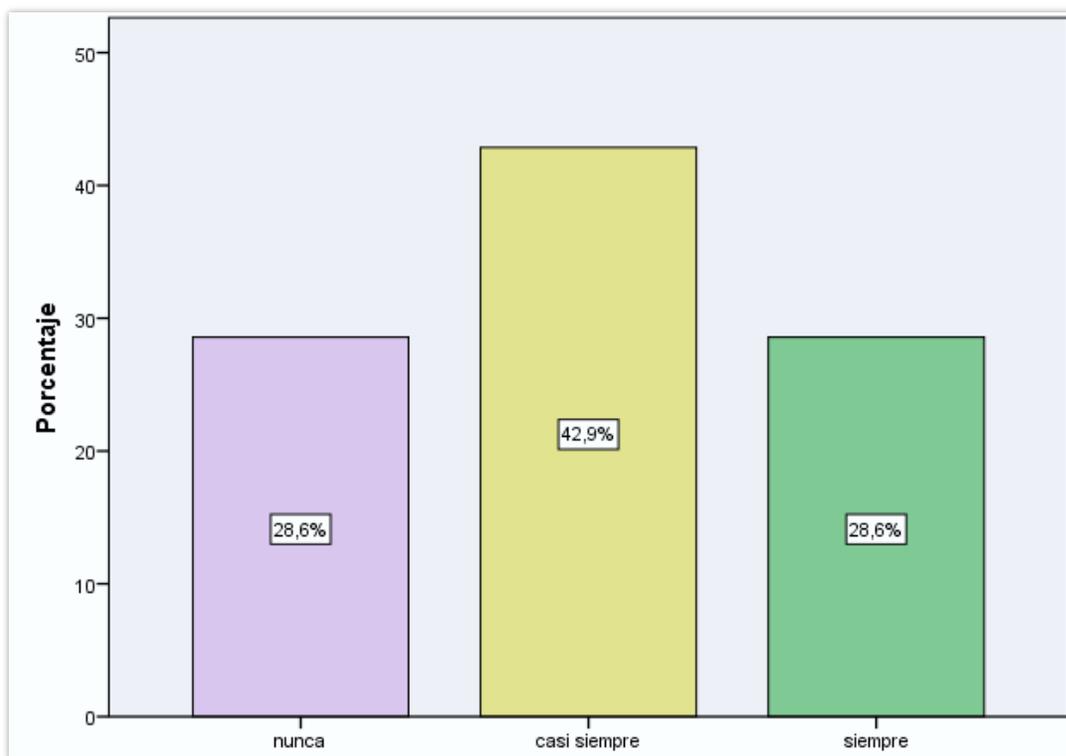


Figura 12.Planea los Procedimientos de cada Actividad a Realizar en la Juguería

Tabla 13

Estrategias Adecuadas en su Plan de Trabajo

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	6	42,9
Muy pocas veces	1	7,1
Algunas veces	2	14,3
Casi siempre	3	21,4
Siempre	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 64,3 % de microempresarios no determinan estrategias adecuadas en su plan, eso quiere decir que la mayoría no sabe de cómo lograr sus objetivos y metas de su plan de trabajo. Al contrario, hay un 35,7 % que si lo hace muy frecuente.

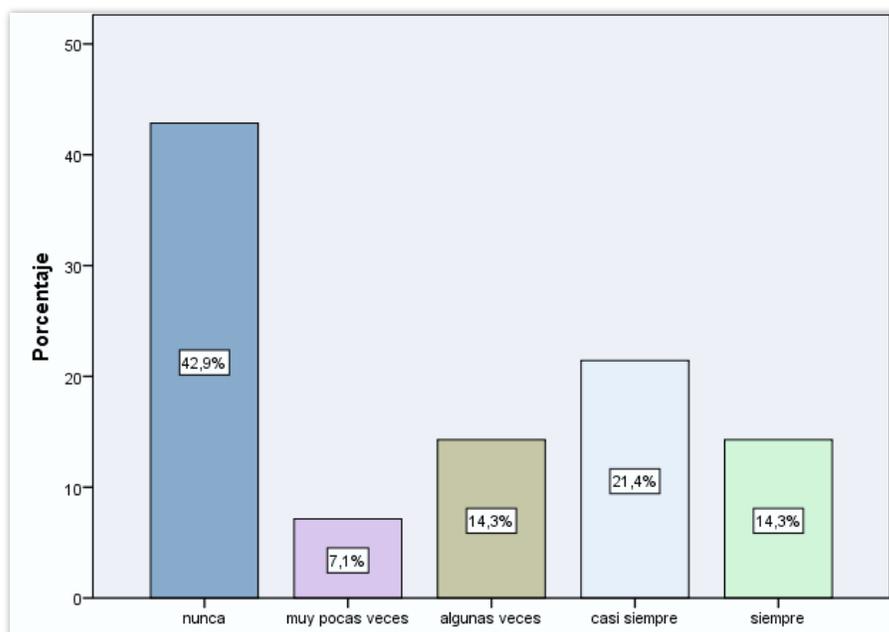


Figura 13. Estrategias Adecuadas en su Plan de Trabajo

Tabla 14

Programas con Plazo

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	6	42,9
Muy pocas veces	2	14,3
Algunas veces	3	21,4
Casi siempre	1	7,1
Siempre	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota. El 78,6 % de microempresarios no realizan programas con plazo, Esto refleja que la mayoría no asignan un tiempo de ejecución a cada una de las tareas, y al contrario 21,4 % si lo hace con mucha constancia.

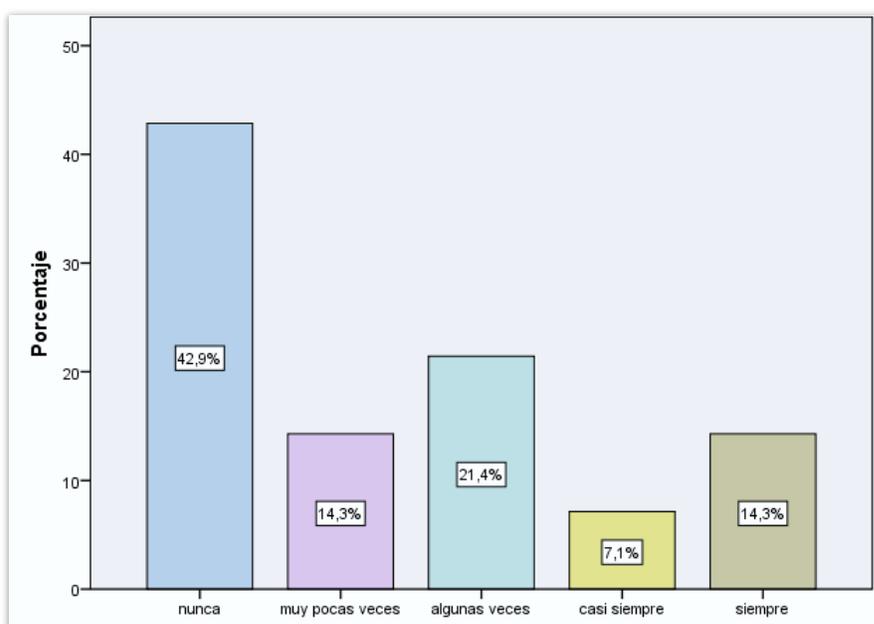


Figura 14. Programas con Plazo

Tabla 15

Proyectos bien Estructurados y Detallados

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	8	57,1
Muy pocas veces	1	7,1
Algunas veces	2	14,3
Casi siempre	1	7,1
Siempre	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 78,5 % de los microempresarios no elaboran sus proyectos, eso quiere decir que la mayoría de los planes de trabajo carecen de una buena estructura y clarificación de las actividades que quieren lograr alcanzar.

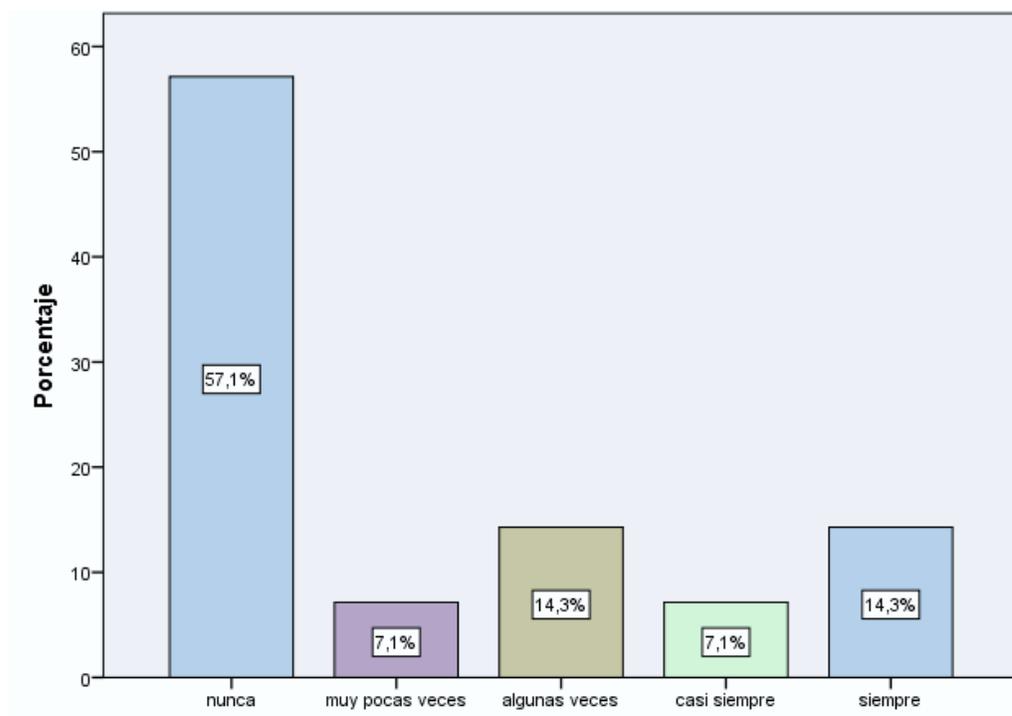


Figura 15. *Proyectos bien Estructurados y Detallados*

Tabla 16

Liderazgo

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Algunas veces	1	7,1
Casi siempre	2	14,3
Siempre	11	78,6
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: 92,9 % de los microempresarios lideran a los demás hacia el logro de las tareas.

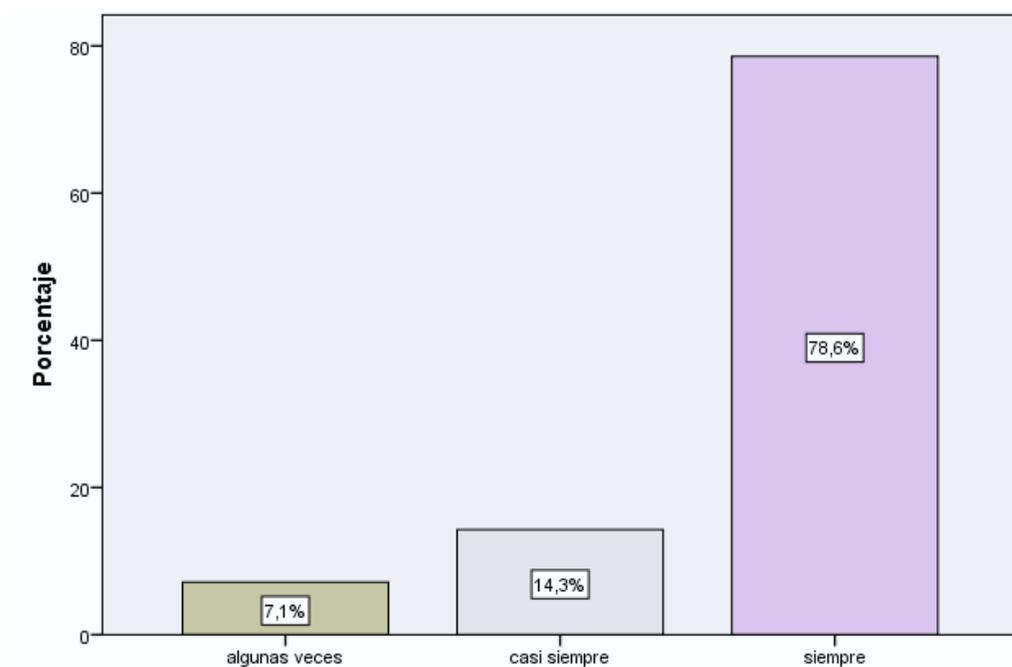


Figura 16. Liderazgo

Tabla 17

Capacita a sus Trabajadores

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	3	21,4
Casi siempre	2	14,3
Siempre	9	64,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: 78,6% capacitan a sus trabajadores a fin de que presten un buen servicio a sus clientes

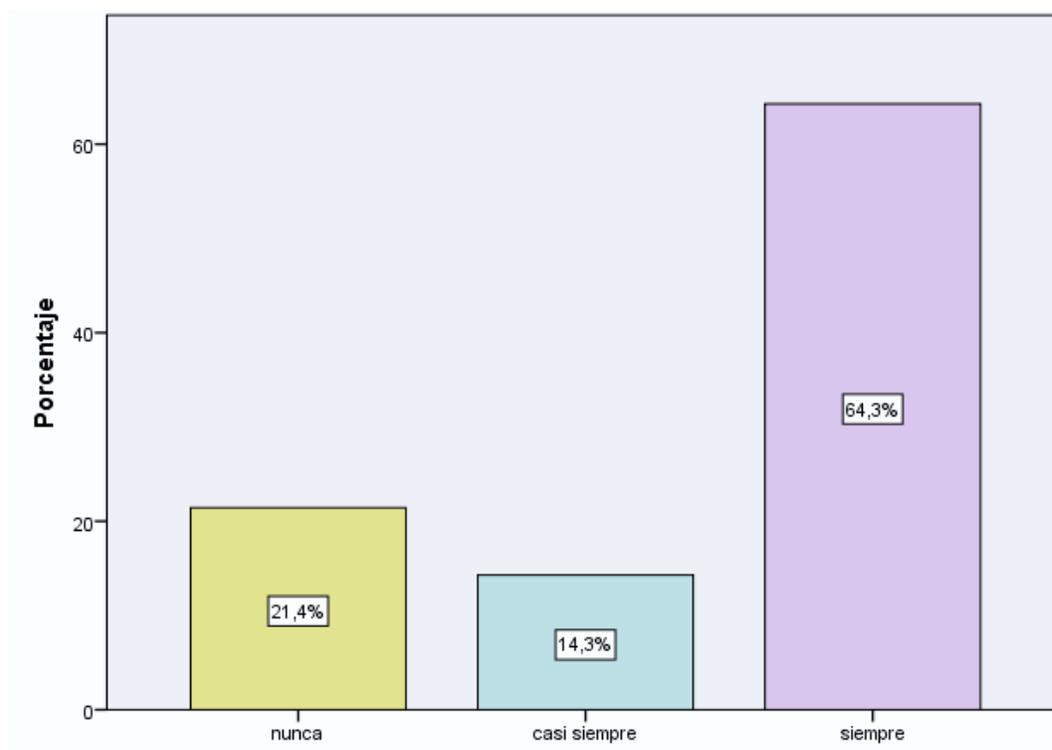


Figura 17. Capacita a sus Trabajadores

Tabla 18

Motivación

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Algunas veces	1	7,1
Casi siempre	3	21,4
Siempre	10	71,4
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: 92,8 % de los microempresarios están muy motivados para realizar adecuadamente su trabajo.

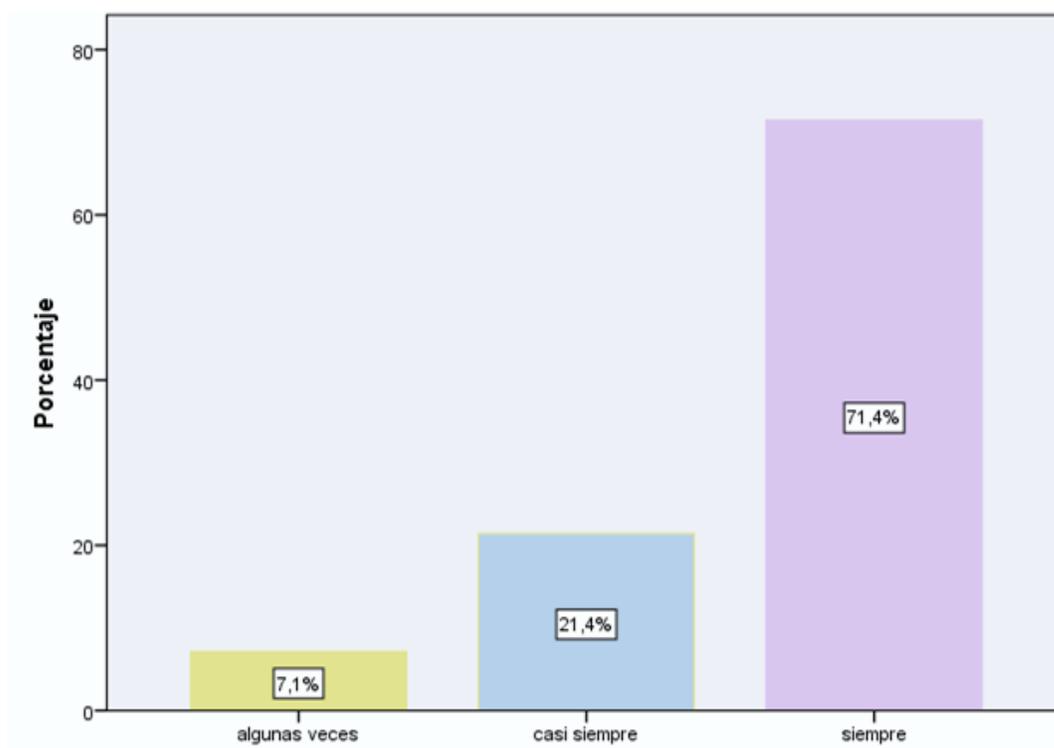


Figura 18. Motivación

Tabla 19

Compromiso

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Casi siempre	5	35,7
Siempre	9	64,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 64,3% de los microempresarios están comprometidos con sus compañeros de trabajo dándoles ayuda necesaria.

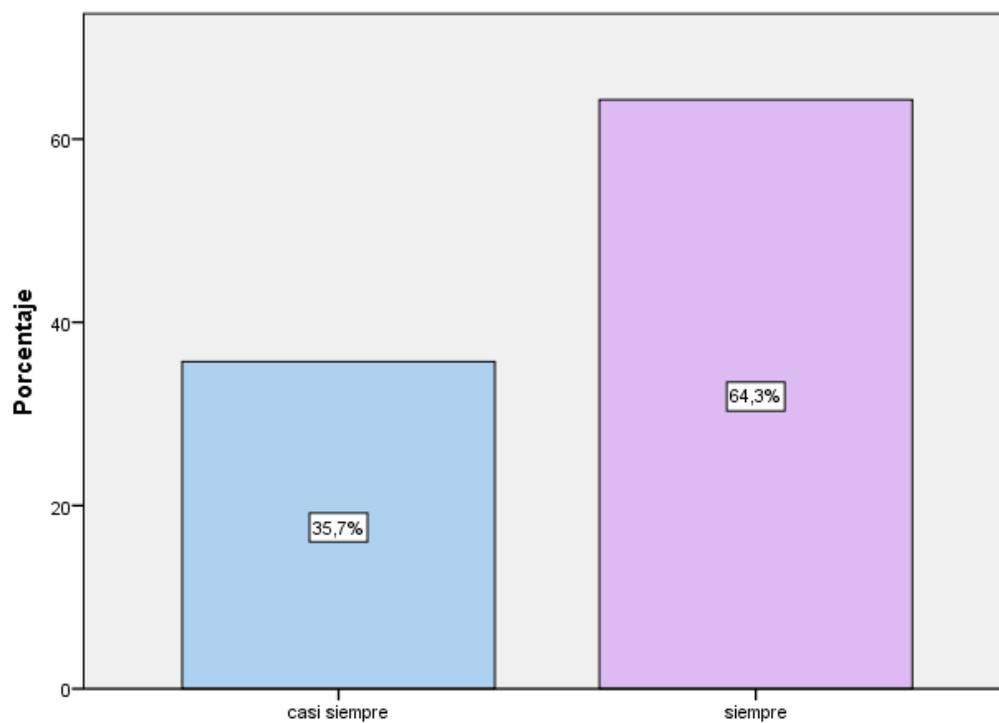


Figura 19. Compromiso

Tabla 20

Evaluación de los resultados

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	3	21,4
Casi siempre	5	35,7
Siempre	6	42,9
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: 78,6 % de microempresarios evalúan los resultados que obtienen para su mejoría.

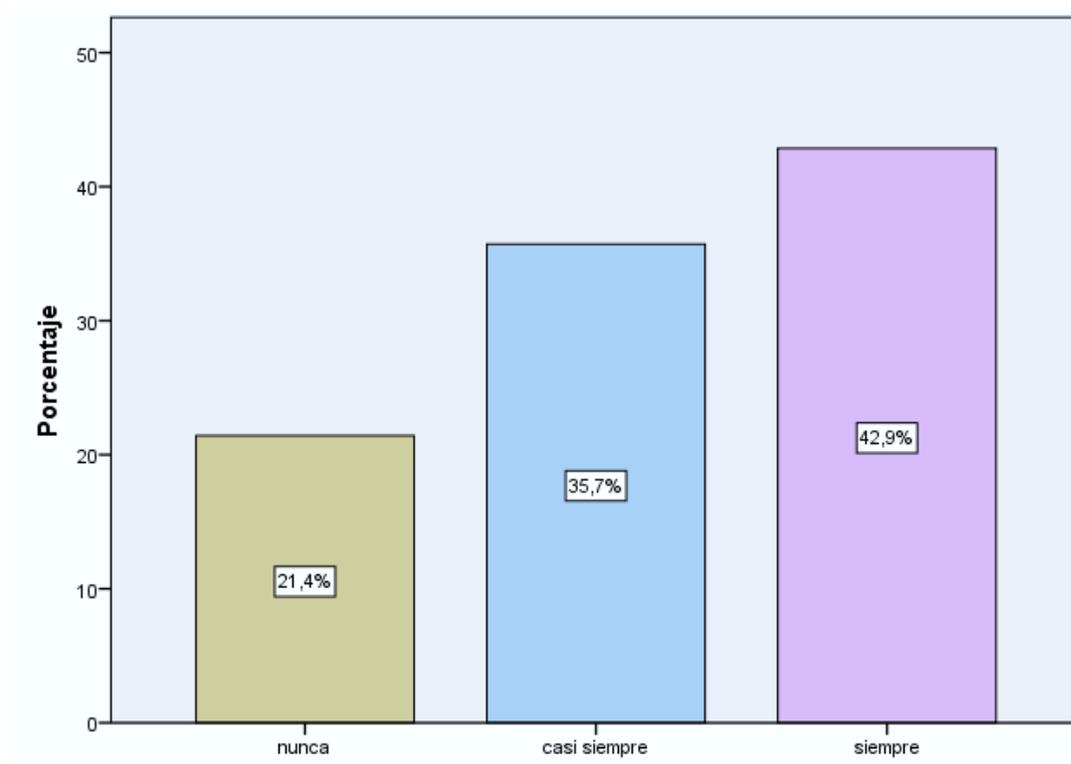


Figura 20. Evaluación de los resultados

Tabla 21

Comparación de productos

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	11	78,6
Muy pocas veces	1	7,1
Algunas veces	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 78,6 % de los microempresarios no comparan su producto con otras empresas.

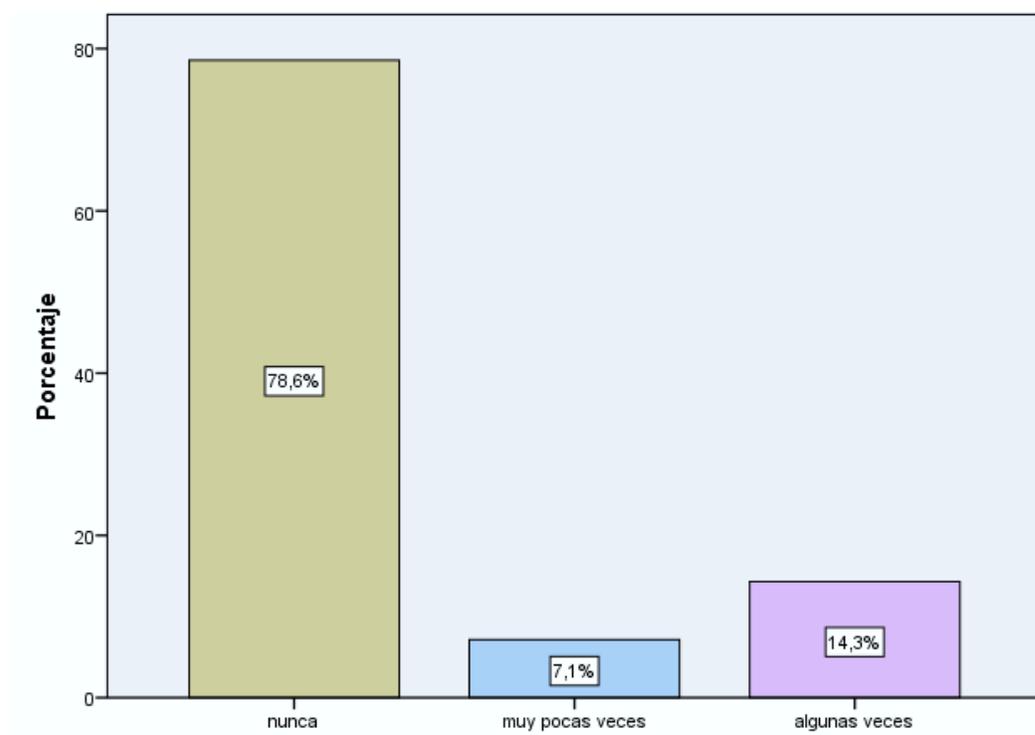


Figura 21. Comparación de productos

Tabla 22

Verificación de Productos

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	1	7,1
Casi siempre	1	7,1
Siempre	12	85,7
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 92,8 % de los microempresarios verifican que sus productos que ofrecen estén en buenas condiciones.

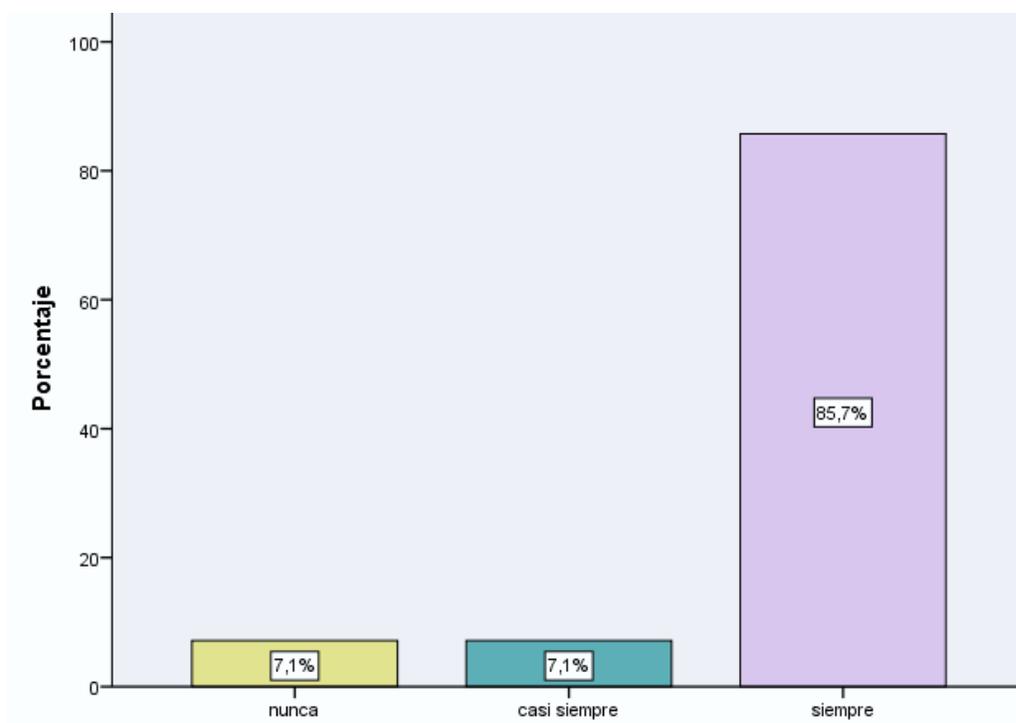


Figura 22. Verificación de Productos

D) Características de la variable de formalización de las microempresas del sector servicio rubro juguería, casco urbano de la ciudad de Huaral, 2018.

Tabla 23

Licencia de Funcionamiento Municipal

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 100% de las mypes no cuentan con licencia de funcionamiento municipal. Esto revela que todas las mypes son informales.

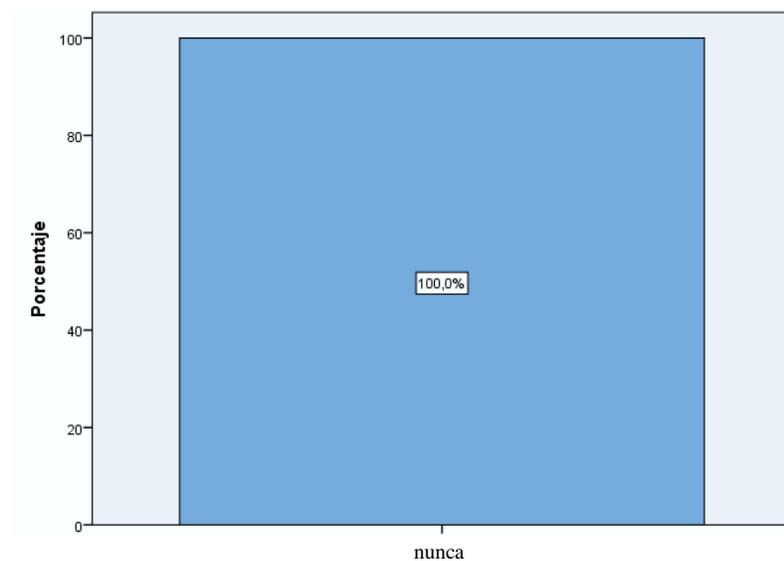


Figura 23. Licencia de Funcionamiento Municipal

Tabla 24

Cumple las Normas Municipales

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	4	28,6
Muy pocas veces	2	14,3
Algunas veces	1	7,1
Casi siempre siempre	3	21,4
	4	28,6
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 50,0 % de las mypes cumplen las normas municipales y las otras no.

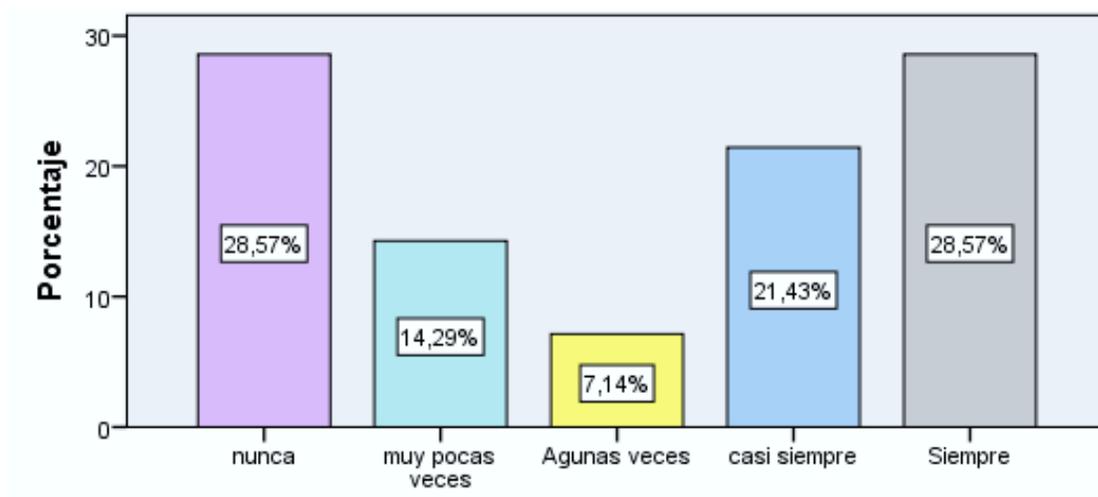


Figura 24. Cumple las Normas Municipales

Tabla 25

Las Sanciones son muy Severas

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	9	64,3
muy pocas veces	2	14,3
algunas veces	2	14,3
casi siempre	1	7,1
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 64,3% no consideran que las sanciones son muy severas.

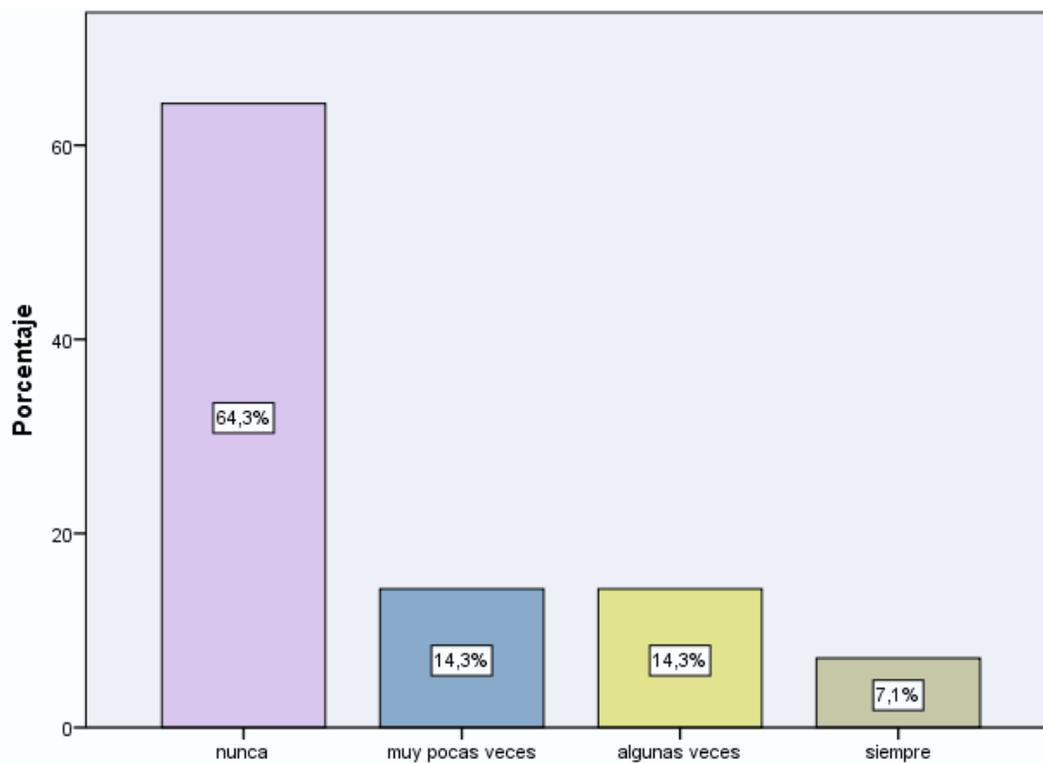


Figura 25. Las Sanciones son muy Severas

Tabla 26

Los Impuestos les Generan más Costos Laborales

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	8	57,1
algunas veces	1	7,1
casi siempre	3	21,4
siempre	2	14,3
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 57,1 % de las mypes consideran que nunca los impuestos les generan más costos laborales.

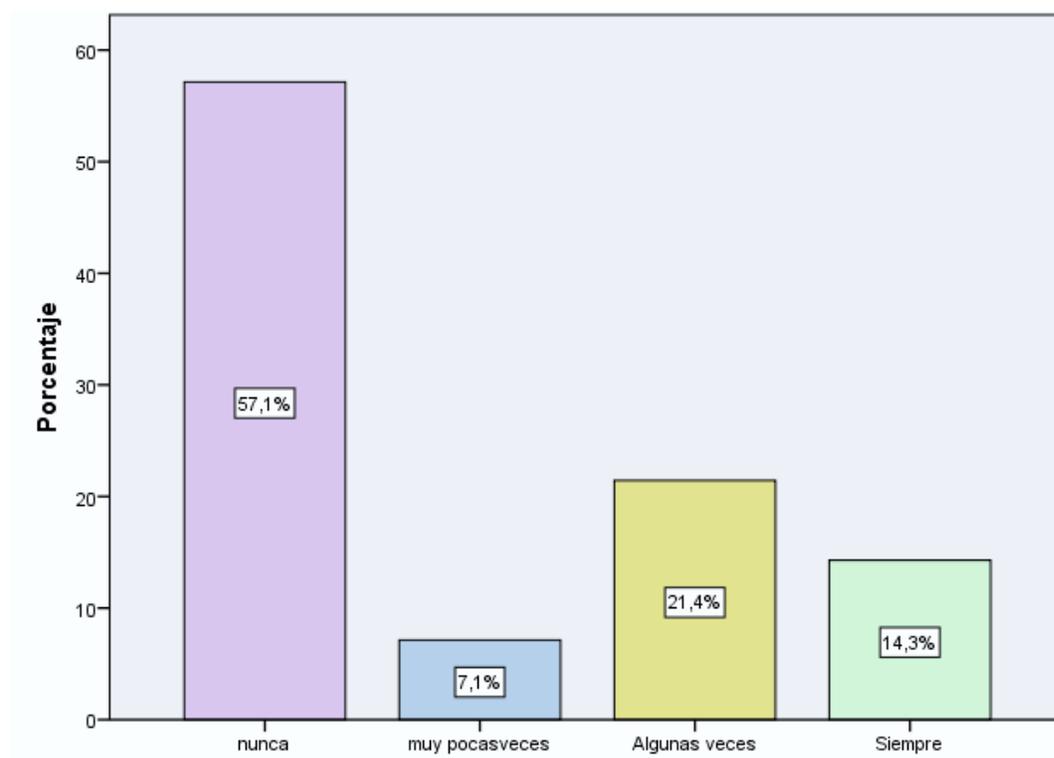


Figura 26. Los Impuestos les Generan más Costos Laborales

Tabla 27

Cuenta con Ruc Vigente

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: El 100,0% de las mypes de forma independiente no cuenta con RUC.

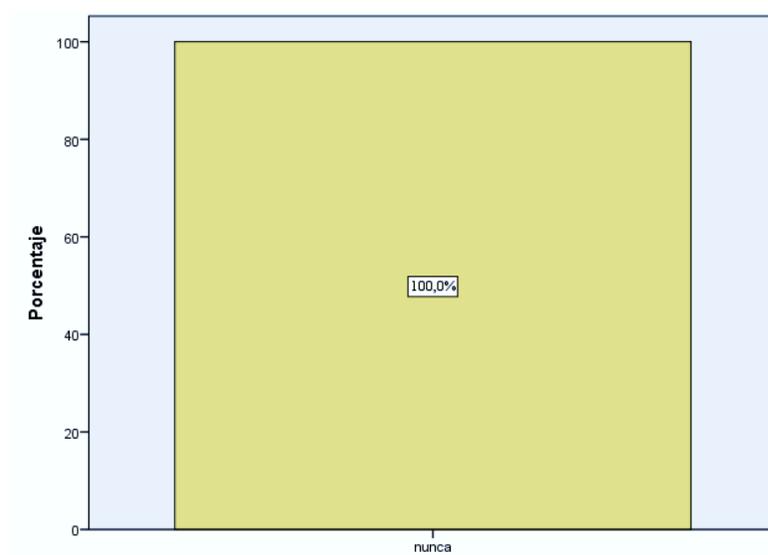


Figura 27. Cuenta con Ruc Vigente

Tabla 28

Declaraciones y Pagos Mensuales

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Las mypes independientemente no hacen declaraciones y pagos mensuales.



Figura 28. Declaraciones y Pagos Mensuales

Tabla 29

Comprobantes de Pago

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Ninguna de las mypes (100%) no cuentan con comprobantes de pago.

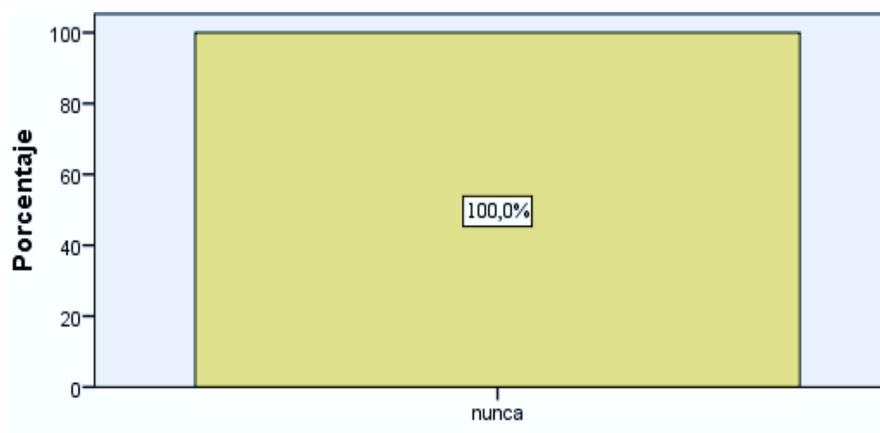


Figura 29. Comprobantes de Pago

Tabla 30

Suscrito en la REMYPE

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
Nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Ninguna de las mypes (100,0%) están suscritos en la REMYPE.

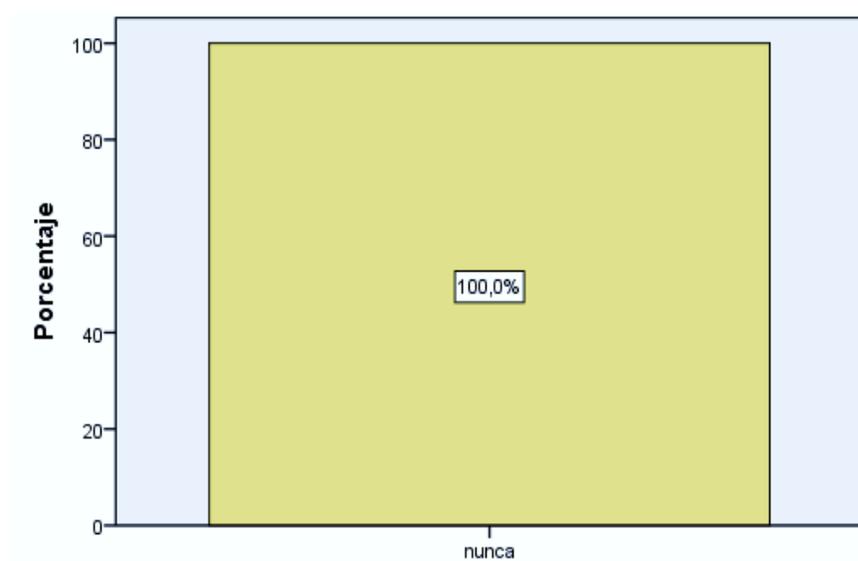


Figura 30. Suscrito en la REMYPE

Tabla 31

Planilla

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Ningún microempresario (100,0%) está en planilla.

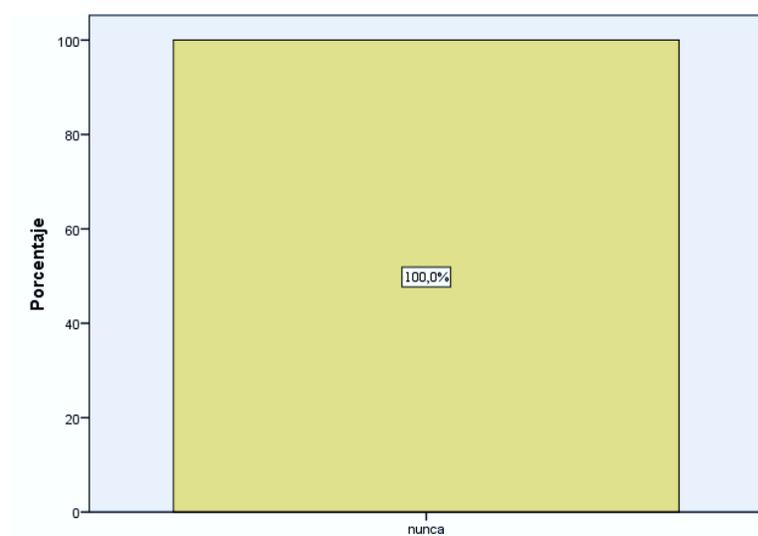


Figura 31. Planilla

Tabla 32

Beneficios Sociales

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Ningún microempresario (100%) goza de los beneficios sociales.

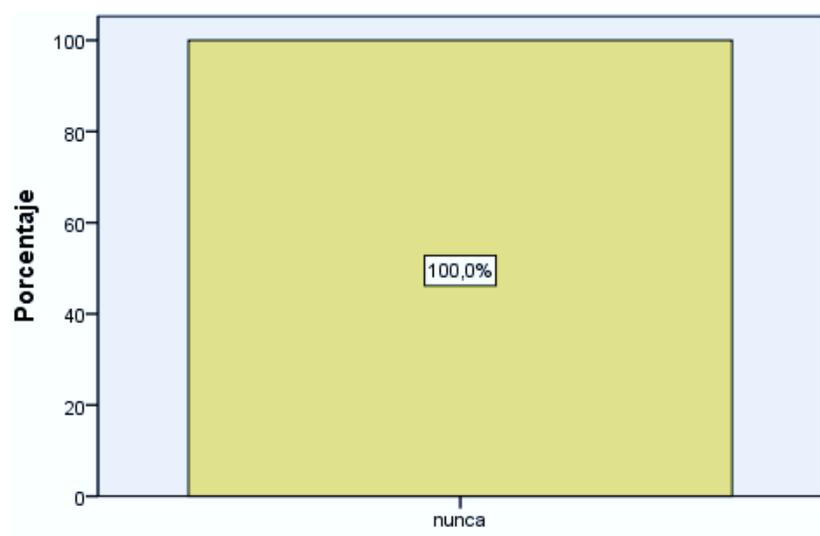


Figura 32. Beneficios Sociales

Tabla 33

Recibe Charlas, Seminarios, Cursos Gratuitos Del Ministerio De Trabajo

Características	Frecuencia A.	Frecuencia R.
nunca	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Nota: Ninguna mype (100,0%) recibió ninguna capacitación de parte del gobierno.

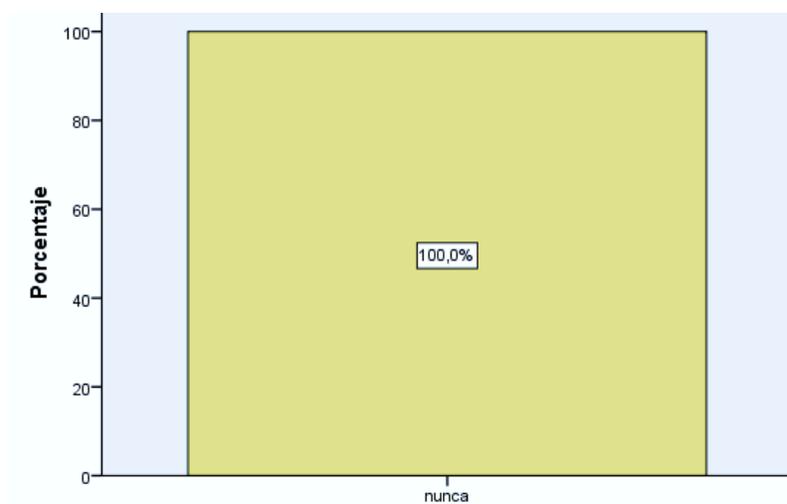


Figura 33. Recibe Charlas, Seminarios, Cursos Gratuitos Del Ministerio De Trabajo

5.2 Análisis de Resultados

En la presente investigación se halló los siguientes resultados:

a) Respecto a los Representantes de las MYPES

Con respecto al grupo etario de los representantes de las mypes, se visualiza en la tabla 1 que el 51 % de los encuestados tiene de 31 a 50 años de edad. Es decir que los microempresarios son adulto-jóvenes muy capaces de desarrollar sus propios valores y tomar decisiones. Estos resultados coinciden con lo hallado por Goicochea (2015) y Vásquez (2016), donde el 53.8% de sus representantes legales de las empresas que investigaron son personas jóvenes- adultas, en la que sus edades fluctúan entre 31 a 50 años.

De la misma forma se aprecia en la tabla 2 respecto al género de los representantes de las mypes, un 86 % son de género femenino, vale decir que quienes están frente a los negocios son mujeres emprendedoras y comprometidas con su proyecto de vida, capaces de liderar un negocio. Estos resultados coinciden con Vásquez (2016), quien halló el 53.8% son emprendedores de sexo femenino.

En la tabla 3 solo el 28,6 % tienen estudios superiores, esto revela que la mayoría se quedaron sin concluir estudios superiores. Este resultado se asemeja con lo hallado por Goicochea (2015) y Vásquez (2016), donde la mayoría es decir que el 53,8% de los microempresarios tienen instrucción secundaria.

En la tabla 4 se encontró que el 57,1 % de los representantes son dueños de sus negocios, eso revela que la mayor parte de los microempresarios son los dueños que administran y

velan por sus mypes. Estos resultados se asemejan con lo hallado por Vásquez (2016), donde el 57,14% son dueños de sus negocios.

En la tabla 5 el 50% de los representantes tienen más de 3 años de actividad, se observa que hoy en día, las cosas parecen estar equilibradas y no hay gran mayoría tanto en tener trabajo permanente como ser inestable. Esto contrasta con Goicochea (2015), donde refiere que la gran mayoría son trabajadores permanentes.

b) Respecto a las Características de las Mypes

De la misma forma en la Tabla 6 respecto al tiempo de permanencia en el rubro, respondió, que el 78,6 % de las mypes están más de 7 años, en la venta de jugos., esto revela que los microempresarios han encontrado estrategias de permanencia en el mercado. Este resultado se asemeja con los resultados de Angulo (2015), donde el 58.3% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 6 años en el mercado.

En la tabla 7 se halló que el 50% de los que trabajan en las mypes son personas familiares, en estos resultados se puede apreciar que hay un equilibrio de trabajadores familiares y particulares, estos resultados tienen una semejanza con lo hallado por Abanto (2015), donde el 50% de las empresas trabajan de 1 a 2 familiares,

Continuando con la tabla 8 se halló que el 85,7% de empresas sean creado con el objetivo de generar ganancias, esto se compara con los resultados de Angulo (2015), donde el 100% de las empresas se han constituido con el objetivo de generar ganancias. Podemos apreciar que el interés de generar ganancias ha incrementado en las mypes.

c) Respecto a la Características de Gestión de Calidad

En la tabla 9 el 57,1 % de los encuestados aseguran que trazan sus metan para alcanzar a fin de año, Esto se compara con los resultados de Angulo (2015), donde El 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa.

También en la tabla 10 el 57,1 % de los encuestados aseguran que detallan objetivos con claridad, esto refleja que la mayoría de los microempresarios tienen bien detallados que es lo que están buscando alcanzar con sus empresas. Este resultado se compara con lo hallado por Angulo (2015), donde El 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa.

Seguidamente en la tabla 11 el 57,1 % de los microempresarios no planifican las políticas de su empresa, esto refleja que la mayoría de las microempresas carecen de valores no podrán evitar las incertidumbres y la contingencia presentes y futuras debida a la ausencia de normas y esto se asemeja a los resultados de Vásquez, Wendland y López (2015) donde la menoría (37,5%) tiene políticas.

En la tabla 12 el 71.5% de los encuestados si planean los procedimientos de cada actividad, en su empresa, se observa que la mayoría de los microempresarios si se organizan con anticipación y que la minoría tiende a responder de manera improvisada sus actividades. Y esto se asemeja a los resultados de Vásquez, Wendland y López (2015) donde la mayoría (60%) tiene procedimientos no por escrito.

Se visualiza en la tabla 13 el 64,3 % de microempresarios no determinan estrategias adecuadas en su plan, eso quiere decir que la mayoría no sabe de cómo lograr sus objetivos y metas de su plan de trabajo. Y este resultado coinciden con Vásquez, Wendland y López (2015) donde la mayoría (20%) tiene planes estratégicos.

En la tabla 14 El 78,6 % de microempresarios no realizan programas con plazo, Esto refleja que la mayoría no asignan un tiempo de ejecución a cada una de las tareas, y al contrario 21,4 % si lo hace con mucha constancia. Este resultado se asemeja con Vásquez, Wendland y López (2015) donde menos de la mitad (45%) tiene programas de trabajo.

Tabla 15. Nota: El 78,5 % de los microempresarios no elaboran sus proyectos, eso quiere decir que la mayoría de los planes de trabajo carecen de una buena estructura y clarificación de las actividades que quieren lograr alcanzar.

Tabla 16 se halló que el 92,9 % de los microempresarios están activos liderando constantemente lograr las tareas.

En la Tabla 17 se halló que el 78,6% de microempresarios capacitan constantemente a sus trabajadores como parte de su formación, sobre los conceptos de calidad. Este resultado contrastan con la investigación de Gutierrez (2018) donde evidencio falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal.

Y en la Tabla 18 el 92,8 % de los microempresarios se encuentran motivados para realizar adecuadamente sus actividades productivas.

Se observa en la Tabla 19 que el 100% de las microempresarios trabajan en equipo mostrando colaboración hacia a los demás. Esto quiere decir que los administradores estan comprometidos y atentos ante cualquier necesidad de su equipo de trabajo.

En la Tabla 20 el 78,6% de los microempresarios encuestados respondio que si evalua sus resultados para una mejora continua. Esto demuestra que existe vinculo con la gestion de calidad, esto contrasta con la investigaciòn de Cerda, Luna, Porta (2018) donde los directivos no perciben de manera clara cuáles son las expectativas de los clientes sobre el servicio de calidad.

De la misma forma en la Tabla 21 el 78,6% de los encuestados no comparan su producto con otras empresas. Esto revela que los microempresarios tienen la idea de ser originales y que desconocen su entorno empresarial.

De la misma forma en la Tabla 22 que el 92,8 % de la mypes verifican que sus productos que ofrecen tengan la mejor calidad y presentacion.Esto revela que los microempresas si ofrecen sus productos en buen estado y condiciones de higiene.

d) Respecto a la Características de Formalización

Se observa en la tabla 23 que el 100% de las mypes no cuentan con licencia de funcionamiento municipal. Esto revela que las mypes se encuentra debidamente informales.

En la Tabla 24 se observa que el 50% de las mypes cumplen con las normas municipales y otras 50% no lo hacen por diversos factores.

En la Tabla 25 el 64,3 % de los encuestados considera que las sanciones municipales no son severas,esto revela que hay poco conocimiento sobre las sanciones que podrian tener por ser informales.

Respecto a la tabla 26 se puede visualizar que el 57,1 % de las mypes no consideran que los impuestos generan mas costos. Esto refleja que los microempresarios no tienen conocimiento sobre los impuestos o bien consideran que los impuestos son muy bajos. Esto contrasta con los resultados de abanto (2015) donde el 80% de los encuestados consideran que los negocios no se formalizan porque los costos de formalización son altos.

Y en las Tablas 27, 28, y 29 se observa que el 100% de las Mypes no cuentan con ruc vigente, no realizan sus declaraciones y pagos mensuales de sus impuestos, de la misma forma tambien no emiten comprobantes de pago, esto contrasta con los resultados de Castillo (2016) donde la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen formalizada su empresa además se encuentra registrado en la Sunat. También se encuentran registrados con el Régimen Único Simplificado y emiten boleta.

Y en las tablas 30, 31, 32 y 33 el 100% respondió que su empresa no se encuentra inscrito en la remype, tampoco sus colaboradores estan en planilla ,tampoco gozan de beneficios sociales y no reciben ninguna capacitación del ministerio de trabajo. Esto revela que las mypes por ser de carácter informal no tiene la capacidad de dar dignificación de carácter laboral, esto coinciden con los resultados de Vasquez (2016) donde las mypes no registran a su personal en planilla, ignorando los perjuicios de esta acción y volviéndose contrariamente en informales de dicha legislación.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que:

➤ **Referente a las Características de los Representantes de las Mypes**

El grupo etario que predominó en la representación de las empresas tiene de 31 a 50 años de edad, de ello el género femenino es quienes están frente a los negocios de las mypes, La mayoría tienen estudios superiores; más del 50% son representados por sus propios dueños con más de 3 años trabajando en el mismo rubro.

➤ **Referente a las Características de las Microempresas**

Las empresas encuestadas tienen más de 7 años en actividad, casi el 50% trabajan personas particulares y las empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias.

➤ **Referente a las Características de Gestión de Calidad**

La gran mayoría de los microempresarios tienen objetivos claros y metas trazadas para alcanzar con sus mypes. Dichas mypes planifican los procedimientos de cada actividad a realizar en sus negocios. Sin embargo, menos de la mitad trabajan mediante la planificación estratégica, con políticas empresariales, programas y proyectos las cuales son muy fundamentales en un plan de trabajo y sin la cual las metas y objetivos serían inalcanzables. Por lo tanto, la mayoría las microempresas tiene un plan que carece de sus verdaderas características, claro y detallado significaría el fracaso del plan de trabajo y en consecuencia la mype estaría al lado opuesto del éxito.

Es importante señalar que a pesar de la gran mayoría de las mypes que no tienen un plan bien estructurado, revelan que empíricamente son capaces en liderar las actividades dentro

de su empresa, capacitan a sus trabajadores a fin de que presten un buen servicio, se encuentran con ánimo y energía para realizar su trabajo adecuadamente y se ayudan mutuamente entre compañeros de trabajo realizando con frecuencia evaluaciones que les permite conocer las falencias y debilidades para mejorarlo. Cabe señalar que, si las mypes se familiarizarían con la planificación adecuada, sus mypes tendrían éxito asegurado a largo plazo.

➤ **Referente a las Características de la Formalización de las Mypes**

El nivel de cultura tributaria de las mypes es muy bajo porque ninguna de ellas independientemente cuenta con licencia de funcionamiento tampoco pagan sus impuestos en la SUNAT, tampoco se encuentra inscritos en la REMYPE.

Aspectos Complementarios

- La mayoría de los microempresarios tiene estudios superiores por eso se les recomienda enriquecer su formación en forma constante, estar creciendo a través del aprendizaje para desarrollar más sus destrezas y habilidades para una mejor administración empresarial de manera eficiente, eficaz y efectivo.
- La mayoría elabora bien sus planes de trabajo por eso se recomienda a los microempresarios sensibilizarse y socializarse con la planificación. Con una buena planificación, las mypes tendrían una buena dirección total en los recursos tanto económicos, materiales y de tipos humanos, logrando alcanzar los resultados esperados en los plazos previstos y con la calidad necesaria.
- Ninguna de las mypes son formales por eso se recomienda a los microempresarios encaminarlas a sus mypes en la legalidad para mejorar su sostenibilidad en el tiempo y la competitividad empresarial, para una mejor condición laboral y organización empresarial.

Referencias

Arruñada (2010). *Formalización de empresas costes frente a eficiencia institucional*.

España; Aranzadi, SA

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. (6ª ,ed.).Caracas,Venezuela. Episteme,C.A.

Bonilla, J. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. El Cid Editor.

Carro y Gonzales (s.f.). *Administración de la calidad total*. Argentina. Adm.de las operaciones.

Cuatrecasas y Gonzáles (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. (5ª, ed.) España. Profit.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos*. Madrid, España. Pearson educación, S. A.

Junta De Andalucía. (2014). *Elaboración de zumos*.Sevilla ,España.Andalucía emprende, fundación pública de Andaluza. Consejería de Empleo, Formación y trabajo autónomo.

Recuperado en:

<http://www.bancodeproyectos.andaluciaemprende.es/es/guia/elaboraci%C3%B3n-de-zumos>.

Kolau. (2019). *Más del 50% de mypes cierran antes de 3 años*. Perú 21. (Ruiz, Editora)

Recuperado en <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727>

Lagarde, C. (2018). *Steer, Don't Drift: Managing Rising Risks to Keep the Global Economy on Course*. IMF. Publicado el 3 oct. 2018. Recuperado en:

<https://www.youtube.com/watch?v=bykcLwYdRMU>

Hernández, Fernandes y Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Mexico .
Mc graw Hill.

Lefcovich, M. (2009). *Gestión de calidad para la excelencia- GCE*. EL Cid Editor.

Lorenzo, J. (2013). *Zumos y Nectares*. Madrid, España. Azosumos.

Montaño, Muñoz, Soriano (2007). *Facilitando el acceso de pequeños productores a mejores mercados. Una experiencia en políticas en Bolivia*. La Paz, Bolivia. Plural editores.

Pola (1988). *Gestión de la Calidad*. Barcelona, España. Marcombo Boixareu Editores.

Romero J. (s.f.) *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento*.

Serrano (2011) *El sector servicio en la economía global: transformaciones y consecuencias*.

Temario de oposiciones de Geografía e Historia, Clío 37

Silupú (2012) *Formalización tarea de todo empresario*. Perú 21. Recuperado en:

<http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2012/09/formalizacion-tarea-de-todo-em.html>

Sistema de gestión de calidad ISO 9001-20015.

SUNAFIL. (2018). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*.

SUNAT. *Formalización de la negocios y empresas*. Recuperado en:
<http://eboletin.sunat.gob.pe/index.php/component/content/article/1-orientacion-tributaria/92-formalizacion-de-negocios-y-empresas>

SUNAT. *Tributación*. Recuperado en: <http://emprender.sunat.gob.pe/como-me-conviene-tributar>

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) *Investigación de Mercados*. España. Ediciones Paraninfo.

Udaondo (1992). *Gestión de calidad*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

VAF. (2017). *Principales dificultades de las PYMES en el Perú*. Recuperado en:
<http://www.vaf.pe/2017/09/05/dificultades-de-las-pymes-en-el-peru/>

Anexos.

Anexo 01.- Relación de Mypes en Estudio.

Lista de nombres de las mypes del sector servicio, rubro juguerias del mercado modelo, distrito Huaral, Lima.

N°	Nombre Comercial	Dirección	Tamaño de Mype
1	LA CHINA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
2	JYOSIMAR	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
3	JYOMAR	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
4	FRANCI	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
5	VERÓNICA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
6	JACKIE	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
7	JUGUERIA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
8	JHON Y JHENY	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
9	HNOS EMETERIOS	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
10	JUGUERIA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
11	YASHIRO	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
12	LA FRUTA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
13	FRUTAS	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa
14	JUGUERIA	Camino Viejo Jesús Valle Nro. S/N.	Microempresa

Fuente de Información: Asociación de Comerciantes del mercado Modelo son negocios que independientemente no cuentan con licencia Municipal y con RUC.

Anexo 02: Cuestionario de Preguntas

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO JUGUERIAS, DEL MERCADO MODELO, DISTRITO HUARAL, LIMA 2018

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “La Gestión De Calidad y Formalización en las MYPES del Sector Servicio-Rubro Juguerias, del Mercado Modelo, Distrito Huaral, Lima 2018”

A continuación, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

GENERALIDADES

I.- Referentes a las características del encargado o representante de la empresa.

01. Edad(años)

a.- 18 – 30 () b.-31 – 50 () c.- 51 a más ()

0 2. Sexo

a.-Masculino () b.-Femenino ()

03. Grado de instrucción

a.-Sin instrucción () b.-Primaria () c.-Secundaria () d.-Superior no universitaria () e.-
Superior universitaria ()

04. Cargo

a.- Dueño () b.- Administrador () c.- Gerente () d.-otro ()

05.- Tiempo que desempeña en el cargo

a.- 1 a 3 años () b.- 4 a 6 años () c.- 7 a más años ()

II). - Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

06.- Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años

07.-. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares b) Personas no familiares c) Familiares y Personas no
Familiares

08.-. Objetivo de creación

a) Generar Ganancia b) Subsistencia

III- Referente a las características de gestión de calidad

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	Ítems	Alternativa				
V1: Gestión de Calidad						
D1. Planificar						
01	¿Trazas metas que quiere llegar alcanzar al fin de año?	1	2	3	4	5
02	¿Establece los objetivos con claridad?	1	2	3	4	5
03	¿Trabaja mediante la planificación las políticas en la empresa?	1	2	3	4	5
04	¿Planea los procedimientos de cada actividad a realizar en la jugueria?	1	2	3	4	5
05	¿Determina estrategias adecuadas en su plan de trabajo?	1	2	3	4	5
06	¿Realizas tus programas con plazos?	1	2	3	4	5
07	¿Elaboras proyectos bien estructurados y detallados?	1	2	3	4	5
D2. Implantar						
08	¿Cómo líder conduces claramente a los demás hacia el logro de las tareas?	1	2	3	4	5
09	¿Capacita a sus trabajadores a fin de que presten un buen servicio?	1	2	3	4	5
10	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Cuándo sus compañeros de trabajo le piden ayuda Usted se les brinda?	1	2	3	4	5
D3. Controlar						
12	¿Evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando?	1	2	3	4	5
13	¿Compara su producto con otras empresas?	1	2	3	4	5
14	¿Verifica que el producto que ofrece a sus clientes tenga la mejor calidad?	1	2	3	4	5

IV. Referente a la variable de formalización

N°	ÍTEMS	Alternativa				
V2. Formalización						
D1. Formalización Municipal						
01	¿Cuenta con licencia de funcionamiento municipal?	1	2	3	4	5
02	¿Usted y su empresa cumple las normas municipales?	1	2	3	4	5
03	¿Consideras que las sanciones son muy severas?	1	2	3	4	5
04	¿Los impuestos les generan más costos laborales?	1	2	3	4	5
D2. Formalización Tributaria						
05	¿Cuenta con Ruc vigente?	1	2	3	4	5
06	¿Hacen sus declaraciones y pagos mensuales?	1	2	3	4	5
07	¿Su empresa cuenta con los comprobantes de pago?	1	2	3	4	5
D3. Formalización Laboral						
08	¿Su empresa está suscrito en la REMYPE?	1	2	3	4	5
09	¿Ud. ¿Está en planilla?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo trabajador de la empresa gozas de los beneficios sociales?	1	2	3	4	5
11	¿Recibe charlas, seminarios, cursos gratuitos del Ministerio de Trabajo?	1	2	3	4	5