



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE
LAS MYPE DEL SECTOR PRODUCCIÓN –
RUBRO PANADERÍAS DEL DISTRITO DE
PUEBLO LIBRE, LIMA 2018**

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

AUTORA:

LINER ELENA MACEDO FLORES

ASESOR:

MG. SIMON POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

Hoja de firma de jurado y asesor

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Presidente

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Mg. Juan Pablo Meza de Los Santos

Miembro

Mg. Simón Poma Anccasi

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Uladech Católica y a nuestro querido Asesor Mg. Simón Poma Anccasi por su dedicación y apoyo en nuestra carrera universitaria; y a mí misma, porque me esforcé hasta cumplir mis metas propuestas y lo estoy logrando.

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso, a mis hijos Sergio y Flavia, a mi señora madre y a mi esposo por su amor y confianza hacia mí, por sus consejos que me ayudaron y animaron a conseguir mis metas anheladas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 47 panaderías que tuvieron disposición de responder la encuesta a quienes se les realizó un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE. 61.7% tienen más de 40 años de edad. 55.3% son de sexo masculino. 55.3% tienen grado de instrucción universitaria y 63.8% son dueños. Sobre las MYPE: 44.7% tiene de 1 a 5 años en el mercado. 72.3% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Sobre la gestión de calidad: El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es medio. 100% fijan los objetivos de calidad, 100% identifican las necesidades de sus clientes y realizan servicios de acuerdo a esas necesidades. 100% realizan controles en el proceso. 100% evalúan el desempeño de su proceso, comparan y modifican sus procesos de acuerdo a lo planificado. 63.8% afirman que cuentan con una infraestructura acorde a dar un buen servicio. Sobre la formalización: 74.5% de las empresas tienen un nivel de formalización medio. 76.6% se encuentra en el régimen especial de renta. 100% cuenta con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y carné de sanidad. 40.4% de las panaderías tienen a sus trabajadores con contrato de locación de servicios y 59.6% con contrato a plazo fijo. Finalmente el 76.6% se encuentra como persona natural con empresa.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Formalización, Panaderías.

ABSTRAC

The main objective of this research work was to: Determine the main characteristics of quality management and the formalization of the MYPE the production sector - bakery sector, district of Pueblo Libre, Lima 2018. In the same way, the research was qualitative, not experimental, descriptive and transversal. To carry it out, a population sample of 47 bakeries was selected that had a good disposition of the people who responded to the survey and they were shown a questionnaire of 30 questions related to the research variables. The results were: on the representatives of MYPE. 61.7% are over 40 years of age. 55.3% are male. 55.3% have a university degree and 63.8% are owners. About MSEs: 44.7% have 1 to 5 years in the market. 72.3% have between 1 to 5 workers. On quality management: 100% of the percentage values of the level of quality management in the middle. 100% set the quality objectives, 100% identify the needs of their clients and services according to those needs. 100% perform controls in the process. 100% evaluates the performance of its process, comparing and modifying its processes according to plan. 63.8% affirm that they have an infrastructure according to a good service. On the formalization: 74.5% of the companies have an average level of formalization. 76.6% is in the special income regime. 100% has an operating license, civil defense certificate and health card. 40.4% of the bakeries have a contract for the lease of services and 59.6% with a fixed-term contract. Finally 76.6% are as a natural person with company.

Key words: Quality Management, Formalization, Bakeries.

CONTENIDO

Hoja de firma de jurado y asesor.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	11
2.3 Marco conceptual.....	37
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1 Diseño de la investigación.....	39
3.2 Población y muestra.....	40
3.3 Definición de operacionalización de las variables	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5 Plan de análisis.....	42
3.6 Matriz de Consistencia.....	43
3.7 Principios éticos	44
IV. RESULTADOS.....	45
4.1 Resultados	45
4.2 Análisis de resultados.....	77
V. CONCLUSIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS	91
Anexo 1. Lista de empresas	91
Anexo 2. Encuesta.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de las variables	49
Tabla 2	Matriz de consistencia	51
Tabla 3	Edad de los representantes de las MYPE	52
Tabla 4	Género de los representantes de las MYPE	53
Tabla 5	Grado de instrucción de los representantes de las MYPE	54
Tabla 6	Cargo en la empresa de los representantes de las MYPE	55
Tabla 7	Tiempo en el mercado	56
Tabla 8	Número de trabajadores	57
Tabla 9	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	58
Tabla 10	Fijación de objetivos de calidad	59
Tabla 11	Necesidades de los clientes	60
Tabla 12	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	61
Tabla 13	Controles en los procesos	62
Tabla 14	Evaluación en el comportamiento	63
Tabla 15	Comportamiento real con los objetivos	64
Tabla 16	Acciones para erradicar las diferencias	65
Tabla 17	Mejora de la calidad del servicio	66
Tabla 18	Identificar las necesidades	67
Tabla 19	Equipo especializado	68
Tabla 20	Asignación de recursos necesarios	69
Tabla 21	Motivación a los empleados	70
Tabla 22	Capacita a los empleados	71
Tabla 23	Valores porcentuales del nivel de formalización de las empresas	72
Tabla 24	Régimen único simplificado	73
Tabla 25	Régimen especial de renta	74
Tabla 26	Régimen general de renta	75
Tabla 27	Licencia de funcionamiento	76
Tabla 28	Certificado de defensa civil	77
Tabla 29	Carné de sanidad	78
Tabla 30	Régimen de locación de servicios	79
Tabla 31	Régimen de contrato fijo	80
Tabla 32	Sistema de seguridad y salud ocupacional	81
Tabla 33	Formalización como persona natural	82
Tabla 34	Formalización como persona jurídica	83

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Edad de los representantes de las MYPE	52
Figura 2	Género de los representantes de las MYPE	53
Figura 3	Grado de instrucción de los representantes de las MYPE	54
Figura 4	Cargo en la empresa de los representantes de las MYPE	55
Figura 5	Tiempo en el mercado	56
Figura 6	Número de trabajadores	57
Figura 7	Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad	58
Figura 8	Fijación de objetivos de calidad	59
Figura 9	Necesidades de los clientes	60
Figura 10	Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente	61
Figura 11	Controles en los procesos	62
Figura 12	Evaluación en el comportamiento	63
Figura 13	Comportamiento real con los objetivos	64
Figura 14	Acciones para erradicar las diferencias	65
Figura 15	Mejora de la calidad del servicio	66
Figura 16	Identificar las necesidades	67
Figura 17	Equipo especializado	68
Figura 18	Asignación de recursos necesarios	69
Figura 19	Motivación a los empleados	70
Figura 20	Capacita a los empleados	71
Figura 21	Valores porcentuales del nivel de formalización de las empresas	72
Figura 22	Régimen único simplificado	73
Figura 23	Régimen especial de renta	74
Figura 24	Régimen general de renta	75
Figura 25	Licencia de funcionamiento	76
Figura 26	Certificado de defensa civil	77
Figura 27	Carné de sanidad	78
Figura 28	Régimen de locación de servicios	79
Figura 29	Régimen de contrato fijo	80
Figura 30	Sistema de seguridad y salud ocupacional	81
Figura 31	Formalización como persona natural	82
Figura 32	Formalización como persona jurídica	83

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad en las empresas es un aspecto que se ha convertido en una ventaja competitiva de muchas de ellas, debido a que en la actualidad si se quiere entrar en otros mercados donde los clientes son exigentes, es necesario contar con un sistema de calidad que garantice un buen producto o servicio.

En el caso de las empresas de producción, aun es más importante porque los clientes ahora exigen que los defectos o variaciones de los productos sean nulos o muy bajos, pero también es importante para la empresa porque ello contribuye a disminuir los costos de producción. En el sector panificación, el asunto aun es indispensable porque los productos que estas organizaciones elaboran están relacionados con el consumo humano, aspecto que se debe tener en cuenta para que el cliente tenga confianza y seguridad de que se está realizando un proceso donde se tiene en cuenta la limpieza y la calidad de los insumos.

Otro de los aspectos que también influye para que una empresa sea competitiva es la formalización de acuerdo a las exigencias de la administración pública. Esta formalización son aspectos generales para algunas empresas y específicos para otros. Sin embargo existen aspectos comunes como la formalización municipal, jurídica, laboral y tributaria que son comunes a todos.

En esta investigación, se pretende determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las MYPES del sector producción – rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre. Es así que en el primer capítulo se abordó la caracterización del problema, teniendo en cuenta el planteamiento del problema conjuntamente con los objetivos de la investigación.

Esta investigación se justifica porque aportará a los empresarios e interesados en el tema de la gestión de calidad y formalización sobre los aspectos más resaltantes en ambos temas para tener una empresa sostenible y rentable en el tiempo, además es una investigación que le servirá a los siguientes investigadores que se interesen en este tema y sobre ello realicen nuevos aportes.

En cuanto a la metodología empleada, la investigación fue descriptiva, no experimental y transversal. Descriptiva porque solo registró los hechos tal como lo encontró, no experimental porque no manipuló las variables a conveniencia y transversal porque seleccionó la información en un solo tiempo.

Planteamiento del problema

Las micro y pequeñas empresas en nuestro país constituyen una pieza fundamental de la economía, su capacidad para generar empleo y mejorar indicadores como el producto bruto interno ha hecho que el Estado centre su atención en ellas para mejorar en términos generales su productividad, empleando para ello diversas instituciones públicas y generando un presupuesto exclusivamente para cumplir ese propósito.

No obstante, a pesar de muchos intentos del Estado de mejorar esa condición, las MYPE aún tienen deficiencias para pasar esa valla de ser pequeñas y convertirse en grandes empresas con capacidad de competencia. Una de las deficiencias es obtener un producto o servicio de calidad, cuyas causas podrían ser la falta de financiamiento, capacitación o simplemente una forma de pensar de ellas. Precisamente la gestión de calidad es uno de los aspectos que las MYPE adolecen y

que mediante la adopción de este sistema las condiciones actuales de cualquier empresa se pueden tornar diferente y encontrar una ventaja competitiva en ellas.

Otra de las deficiencias recurrentes en las MYPE es la formalización, aspecto que ha sido un problema a través de los años, pese a denodados esfuerzos hechos por el gobierno, los resultados han sido poco alentadores. En el Perú la formalización es de diferentes niveles o dimensiones, muchas empresas no necesariamente se encuentran formalizadas en su totalidad, algunas solo ostentan una o dos de ellas, este problema también es parte de su baja calidad y productividad.

En el caso de las panaderías del distrito de Pueblo Libre, se ha identificado un total de 47 panaderías, que muchos de ellos cuentan con el requisito de la formalización, pero que no necesariamente cuentan con un sistema de gestión de calidad, aspecto que las hace vulnerables ante la competencia y correr el riesgo de disminuir sus ventas y perder clientes.

Es por ello que en este trabajo de investigación se centra en identificar las características de la gestión de calidad y la formalización de las panaderías establecidas en esta parte del distrito de Pueblo Libre.

Enunciado del problema

La problemática descrita líneas arriba se tradujeron en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles fueron las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, 2018?

Objetivo general

Del mismo modo, el objetivo general de esta investigación fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, 2018.

Objetivos específicos

El objetivo general se ha desagregado en cuatro objetivos específicos que a continuación se mencionan:

Determinar las características de los representantes de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.

Determinar las características de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.

Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.

Determinar las características de la formalización en las MYPE, del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.

Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación se justificó de manera teórica ya que se tomó en cuenta teorías que permiten evaluar las variables del estudio de esta investigación. En este sentido, para la evaluación de la variable de la gestión de calidad se tomó en cuenta la teoría expuesta por Cuatrecasas (2010), y para la evaluación de la segunda variable se tomó en cuenta la teoría expuesta por SUNAT (2018).

Justificación práctica

La investigación práctica fue de mucha importancia para las empresas, así como para el conocimiento de todas las personas interesadas en el tema, como también aquellas empresas que tienen que ver con el rubro panaderías. La presente investigación se orientó en evaluar los factores que influyen en la formalización; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los clientes, generando confianza y prestigio de la empresa.

Justificación metodológica

La investigación se justificó desde el punto de vista metodológico porque fue una tesis descriptiva, no experimental y transversal. En el primer caso fue descriptiva porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Fue No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Fue transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Fue cualitativo porque estudió la realidad en su contexto natural y se interpretó tal como de acuerdo a la percepción. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes

Para la elaboración de los antecedentes se han considerado investigaciones realizadas previamente con 5 años de antigüedad y que se encuentran relacionadas al tema de investigación y las variables. Así también se han registrado tesis de nivel internacional, nacional y regional.

Antecedentes internacionales

Benitez y Punguil (2018), presentan una tesis denominada: “Mejora de procesos en el área de administración y producción de la panificadora Delicake en Guayaquil”. El objetivo de esta investigación fue contribuir al desarrollo y crecimiento de la organización a través de la aplicación de herramientas administrativas, así como también de planificación estratégica. La metodología empleada en esta investigación fue descriptiva, no experimental y transversal. las conclusiones presentados por los autores fueron los siguientes: se ha identificado cuellos de botella o problemas en dos áreas principales como la administrativa y productiva. La empresa no cuenta con un manual de procedimientos, aspecto que se regularizará para implementar uno como parte de las mejoras propuestas. Se procede a registrar y estandarizar los procesos en camino a la mejora continua.

Salcedo (2017), presenta una tesis de investigación denominada: “Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del Comeb La Picota, Bogotá”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar los posibles beneficios asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. La conclusión

que llegó la autora es que un sistema de gestión de calidad es útil e importante en una empresa de producción porque ayuda a estandarizar los procesos y a encontrar la ventaja competitiva de la empresa.

Asuad y Salazar (2016), presentan una investigación denominada: “Las cargas tributarias como impedimentos para el crecimiento de las PYME en Colombia”. El objetivo de esta investigación fue determinar las cargas tributarias que impiden el crecimiento de las PYME en Colombia. En cuanto a la metodología fue descriptiva, no experimental y correlacional. Las conclusiones fueron las siguientes: la presión tributaria para las PYME es excesiva teniendo en cuenta que estas unidades de negocio tienen diversas limitaciones para generar ganancias suficientes.

Antecedentes nacionales

Sarmiento (2016), presentó una tesis denominada: “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de Caballo Cocha, año 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de Caballo Cocha. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados reportados en esta investigación fueron: 71.4% de los representantes tienen entre 45 a 64 años de edad. 85.7% son de sexo masculino. 85.7% tienen grado de instrucción secundaria. 85.7% son dueños de la empresa. 71.4% de las empresas se encuentra formalizada. 85.7% son persona natural con empresa. 71.4% se encuentra en el régimen especial de renta. 57.1% de las empresas tienen más de 6 años en el mercado. 71.4% tienen entre 1 a 4 trabajadores. 85.7% no tienen a sus trabajadores en planilla. 71.4% de las empresas

le interesa la mejora continua. 71.4% se encuentra comprometida a mejorar sus procesos con la gestión de calidad.

Figuroa (2016), en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015”. Cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos para esta investigación fueron: el 77.5% de los encuestados tienen entre 47 a 57 años de edad. 45% de los trabajadores identifican las fallas o aspectos de mejora en los procesos de la panadería. El 45% manifiesta que casi siempre cuenta con políticas de mejora continua en la empresa. El 40% toma casi siempre decisiones oportunas en la empresa. 42.5% casi siempre verifican el control de calidad en la empresa. 30% de los encuestados afirman que casi siempre empleados y proveedores aportan a la mejora de la calidad de la empresa. 30% afirma que la innovación es importante en los procesos y en el producto. 40% afirman que casi siempre entregan los productos con rapidez.

Curitima (2016), presenta una tesis titulada: “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016”. El objetivo de esta tesis fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados reportados en

esta investigación fueron: 61% de los encuestados tienen entre 45 a 64 años de edad. 64% son de sexo masculino. 43% tienen estudios universitarios. 50% de las empresas tienen entre 11 a 20 años de funcionamiento en el mercado. 89% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 71% de las empresas se encuentran formalizadas. 71% de las empresas es persona natural con empresa. 89% de las empresas cuentan con licencia de funcionamiento. 82% cuenta con autorización sectorial. 71% de las empresas tienen a sus trabajadores en planilla. 61% de las empresas no ha recibido asesoría empresarial para formalizar su empresa. 64% se encuentra inscrita en el REMYPE. 61% de las empresas tienen procesos estandarizados. 75% de las empresas capacita a su personal para mejorar la calidad de su producto. 79% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes. 68% de las empresas usa TIC.

Antecedentes locales

Chávez (2017), en su tesis titulada: “Cultura Tributaria y su relación con la formalización de las MYPE de comercialización de productos de primera necesidad del Distrito de San Martín de Porres, del periodo 2016”. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la cultura tributaria y la formalización de las MYPE de productos de primera necesidad en el distrito de San Martín de Porres. Esta investigación fue de nivel correlacional con diseño no experimental transversal. Finalmente se concluye que: La cultura tributaria tiene una relación significativa con la formalización de las MYPE que comercializan productos de primera necesidad en el distrito de San Martín de Porres, además se encontró una relación entre el conocimiento tributario y la formalización jurídica y tributaria de las MYPE. Esta investigación permite guiar el presente estudio ya que una de sus variables es la formalización de las MYPE.

Estrada (2016), presenta una tesis cuyo título fue: “Propuesta de mejora de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 en una panadería”. El objetivo de esta investigación fue presentar una mejora con respecto a la calidad hecha en base a la Norma ISO 9001:2008 en una panadería. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones a este estudio fueron las siguientes: se registraron en el proceso de acuerdo a la lista de verificación varios aspectos que no cumplen con los estándares de calidad. El problema principal detectado fue la falta de un sistema que ayude a identificar fallas en el proceso y no contar con procesos estandarizados.

Espíritu (2014), presenta una tesis denominada: “Plan de know how para mejorar la calidad total en la Panadería Sur Sabor S.A. del distrito de Chilca – 2012”, cuyo objetivo fue presentar un plan de mejora en la calidad de las panaderías en el área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. En cuanto a los resultados se tiene que el 90% de los encuestados afirma que la dimensión “Saber hacer” la de calidad tiene un nivel regular. El 80% de los encuestados califican de nivel regular la dimensión “Habilidades” relacionada a las oportunidades de desarrollo que la empresa da a sus trabajadores y la fluidez de la comunicación que se da en la organización. El 80% de los colaboradores de la empresa afirma que la dimensión “prácticas de control”, es de nivel regular en la empresa. El 100% de los encuestados afirman que sus productos tienen un efecto de satisfacción en sus clientes. El 60% de los empleados afirma que el nivel de calidad de la empresa es regular. El 45% de los encuestados califica de regular el diseño del producto.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Cuando se habla de gestión de calidad, necesariamente se va hablar del sistema de gestión de calidad, es decir de la ISO 9001:2015, la cual se puede definir como una decisión estratégica que toma una organización para mejorar su desempeño global y brindar una base sólida para las iniciativas que se puede tener en relación al desarrollo sostenible, cabe resaltar que existen grandes beneficios para las organizaciones que implementan un Sistema de Gestión de Calidad basándose en la norma internacional ISO 9001:2015, los cuales son: Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; Capacidad para proporcionar con regularidad servicios y productos que satisfagan los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables; Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; y por ultimo capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad. (Secretaría Central de ISO, 2015). En efecto, la gestión de calidad es parte de una estrategia para mejorar los procesos del producto o servicio que se brinda, además los beneficios por implementar un sistema de gestión de calidad son diversos, más allá de lo mencionado en la norma, también es de utilidad para competir en el mercado ya que en ocasiones muchos proveedores o contratistas buscan empresas que tengan como mínimo una certificación de calidad como lo es la ISO 9001:2015 ya que es un estándar internacional.

De acuerdo a Juran “La gestión de calidad es la adecuación al uso y es aplicable a toda clase de organizaciones industriales y de servicio” (Juran, citado por Griful y Canela, 2002, p. 49).

El mismo autor presenta otra definición: “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (Juran, 1990, p. 169).

2.2.1.1 Características

Las características que tiene una gestión enfocada en la calidad, basándose en la ISO 9001, son las de la política de calidad tal y como lo menciona Lizarzaburu (2016):

- a) Satisfacer los requisitos del cliente y legales.
- b) Diseñar la política de calidad.
- c) Determinar los objetivos de calidad.
- d) Realizar las revisiones por la dirección.
- e) Asegurar contar con los recursos.

2.2.1.2 Importancia

La importancia de la gestión de calidad se encuentra comprendido por ocho normas las cuales están establecidas por la norma se basa en el Comité Técnico ISO/TC 176, teniendo los siguientes principios:

1. Enfoque al cliente: el enfoque del cliente se basa en el principio de que toda organización se enfoca básicamente en las necesidades de sus clientes ya sea de manera actual como en un futuro, por lo cual la primera acción que deben realizar dichas entidades es comprender totalmente los requerimientos de los clientes para que de esa manera logren el objetivo de satisfacerlos y a su vez, esforzarse con el fin de sobrepasar las expectativa de las mismas. (Lizarzaburu, 2016).

2. Liderazgo: el liderazgo es el papel desarrollado por personas con cualidad de líder, los cuales buscan orientar a la organización para lograr alcanzar las metas planteadas por la organización. Asimismo, tienen las funciones de crear y brindar un buen ambiente laboral de modo que todo el personal que integren dicho ambiente puedan involucrarse con la empresa de manera completa. (Lizarzaburu, 2016).
3. Participación del personal: La participación del personal es parte fundamental en toda empresa ya que gracias al compromiso que sienten con la empresa, se realizan las actividades de manera más eficiente y efectiva con el objetivo de cumplir con los objetivos trazados por la organización logrando obtener mayores beneficios, el personal constituye la esencia de una organización. (Lizarzaburu, 2016).
4. Enfoque basado en procesos: las empresas tienen que considerar enfocarse en ejecutar de manera correcta los procesos realizados en la misma, a la par de un buen empleo de recursos para obtener los resultados esperados. (Lizarzaburu, 2016).
5. Enfoques del sistema para la gestión: los enfoques necesarios se resumen básicamente en la identificación, comprensión y el gestionamiento de los procesos los cuales se encuentran interrelacionados con los sistemas de manera que contribuyan con el objetivo de la empresa. (Lizarzaburu, 2016)
6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente. (Lizarzaburu, 2016)

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información. (Lizarzaburu, 2016)
8. Relaciones beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Lizarzaburu, 2016)

Camisón, Cruz y Gonzales (2006), sostienen que la gestión de calidad es un conjunto de métodos utilizados por la empresa de manera aleatoria y puntual para distintos aspectos del proceso administrativo con la finalidad de lograr una gestión de calidad y que esta le permita alcanzar sus objetivos.

Por su parte Cuatrecasas (2010) sostiene que la gestión de calidad es un conjunto de herramientas que posee ya sea un servicio o producto, y está en la capacidad de satisfacer los requerimientos de los clientes, por ello la gestión de calidad de un servicio o producto con las funciones específicas para el cual ha sido diseñada y esta misma deben ajustarse a las exigencias de los clientes. Por otro lado la gestión de calidad hace que la empresa sea más competitivo y logre con mayor rapidez y a menores costos con el desarrollo de su actividad, brindando seguridad, garantía en el servicio o producto que brinda.

Además el Equipo Vértice (2010) refiere que la gestión de calidad está relacionado a la exigencia que tiene los clientes respecto a la calidad de los servicios o productos que venden las empresas, de tal forma obligando a la empresa a tener una estructura de trabajo bien definida y que cumpla con las exigencias del mercado. Además la gestión de calidad permite en lo posible a los que forman parte de la

empresa saber qué se espera de su trabajo, el de cómo realizar su trabajo y cuánto hacer sus responsabilidades, además permite obtener un resultado considerable y predecible por tanto puede ser controlable.

2.2.1.3 Objetivos

La gestión de calidad tiene por finalidad lograr que la empresa funcione de forma adecuada, de modo que se pueda cumplir que el servicio que ofrece deba cumplir con los estándares de calidad. Por tanto para lograr una gestión de calidad es necesario planificar adecuadamente las actividades a realizar, con una programación anticipada fijando claramente las responsabilidades tanto del recurso humano y de la empresa. la alta dirección, deben ser los primeros implicados en el logro de la gestión de calidad, por tanto para evitar la falta de preposición y competencia del recurso humano es necesario formar un equipo de gestión, coordinación, motivación, comunicación que permita el logro de la calidad (Vértice, 2010), por tanto la gestión de calidad debe tener: a) Motivación personal; b) Compromiso de la dirección; c) Disposición de recursos; d) Información sobre el progreso conseguido; e) Reconocimiento de los logros y/o éxitos.

2.2.1.4 Tipos de Gestión de Calidad

Ciclo de Deming

Si bien es cierto, la filosofía de Deming referente a la calidad, nunca fue descrita de manera tan precisa en relación a otros autores, tanto los expertos como los consultores de la administración, ya que según lo mencionado en su libro describía que un bien o servicio debía cumplir la función de satisfacer y contribuir en la persona, además debían gozar de un buen mercado sostenible. Asimismo, acotó que

la variación era la parte más responsable de una mala calidad. (Evans & Lindsay, 2015, p. 49).

Ciclo de Juran.

En la filosofía de Juran referente a la calidad mencionaba que se debía observar el comportamiento de la variable de manera interna y externa, en otras palabras, mantenían una relación con el rendimiento que el producto o bien ofrecía con la finalidad de brindar satisfacción al cliente y también con la ausencia de ciertas deficiencias en el producto ofrecido para evasión de insatisfacción en el cliente. Asimismo, menciona que los directivos de la empresa deben desempeñar funciones liderazgo activo y ser entusiastas en los procesos al momento de administrar la calidad. Por otro lado, Juran fomentó una evolución en la cultura de los pensamientos administrativos, ya que en dichos tiempos que se propuso dicha estructura de efectuar actividades de planificación y mejoramiento, eran realizados por muy pocas empresas. (Evans & Lindsay, 2015, p. 61)

Ciclo de Crosby.

La filosofía de Philip Crosby tuvo gran importancia ya que la esencia de sus pensamientos referentes a la calidad se encontraba integradas en los absolutos de la administración de la calidad, así como también en los elementos básicos los cuales son fundamentales para el mejoramiento de la misma, en base a ello se logró captar la atención de las directivas de las corporaciones en EE.UU. (Evans & Lindsay, 2015, p. 63)

Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 establece que la calidad es la totalidad de un conjunto de características que tienen como finalidad a satisfacer las necesidades explícitas o implícitas, donde engloba además un conjunto de actividades destinados al productos o servicio, así como procesos, situaciones u organizaciones, por eso que se establece que la gestión de calidad es el reflejo de las propiedades o características de un producto o servicio las cuales son apropiados para lograr satisfacer las exigencias del mercado. Por otro lado, la gestión de calidad hace referencia al cumplimiento de las especificaciones de un servicio o producto (Cuatrecasas, 2014).

La gestión de calidad no solo está dirigida a la satisfacción de los clientes de un bien, sino también se considera todos aquellos empleados, directivos, accionistas, operarios, propietarios, entre otros que estén involucrados en lograr la calidad. Por todo ello la gestión de calidad debe reflejar un costo social mínimo para la sociedad, es decir, se debe reducir en lo posible los costos que deriven de las reparaciones de desperfectos creados al consumidor (Cuatrecasas, 2010).

Además, Cuatrecasas (2010) sostiene que la gestión de calidad con el pasar del tiempo sigue ampliando los objetivos que persigue por todos los departamentos de la empresa, es decir comprometiendo a todo el recurso humano de la empresa liderados por la alta dirección, donde se llega ampliar desde el diseño y planificación de los servicios o productos, dando muchas veces una nueva visión de gestionar la empresa. La gestión de calidad no solo es considerada parte de la gestión del servicio o producto si no alcanza a englobar a toda la empresa, con ello la gestión de calidad se convierte en calidad total que abarca a todo la estructura de la empresa, recursos humanos, medios de producción, procesos entre otros, con ello engloba a

todas los estándares y áreas de la empresa, donde se incluye a la alta dirección, donde el papel fundamental que juega el líder es motivar al personal en el logro de los objetivos.

La norma ISO 9001:2008 establece los principios de la gestión de calidad, los cuales contienen los ocho principios de la calidad, estos principios pueden ser tomados por la alta dirección con la finalidad de conducir la organización hacia un mejor desempeño (Vértice, 2010).

- a) Enfoque al cliente: la empresa depende de sus clientes por lo tanto es fundamental que comprenda las necesidades de los mismos, tanto actuales como futuros, satisfacer las necesidades de los clientes y poder empeño en sobrepasar las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: la alta dirección es la unidad comprometida con la orientación de la empresa, por ello es fundamental que ellos mantengan un ambiente interno donde el personal de la empresa logre involucrarse en su totalidad con los objetivos de la empresa.
- c) Participación del personal: el personal de la empresa es la esencia del mismo, su compromiso es fundamental para el logro de los objetivos de la empresa, un compromiso mayor será beneficioso para la empresa.
- d) Enfoque basado en los procesos: es una estrategia de lograr con mayor eficiencia las actividades de la organización con el uso adecuado de los recursos como una gestión de procesos.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: comprende el poder identificar entender en gran medida los procesos, todo ello contribuye al logro de

manera eficiente de las actividades de la organización con ello al logro de los objetivos.

- f) Mejora continua: la mejora continua engloba a todos los departamentos de la organización, por ello es fundamental que esta sea permanente dentro del mismo.
- g) Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones: las decisiones que se tomen en la empresa deben estar fundamentadas en los hechos, estas mismas deben basarse en información de datos eficientes.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: toda empresa y sus proveedores son independientes, por ello una relación eficiente entre ambos incrementa la capacidad en ambos en la creación de valor.

2.2.1.5 Trilogía de Juran

Joseph Juran fue un estadístico que nació en Rumania e hizo un aporte a través de su investigación en la calidad total. Realiza trabajos de consultoría para dar impulso a la calidad en Japón, donde resalta la importancia en su trabajo en los años 50, no en el control de la calidad sino en la gestión de la calidad. En tal sentido, su investigación se centra en “la planificación de la calidad como punto fundamental y en la adecuación del producto a las exigencias del cliente” (González, Domingo y Sebastián, 2013, p. 26).

Juran observa en su investigación que las actividades que llevan a una organización una gestión de calidad eficiente no radican tan solo en el control estadístico, sino que llega a la conclusión de que debe existir un método de análisis de los problemas de la calidad y otro de cómo analizar la gestión de la organización.

Es así que plantea estos puntos en su trilogía, la cual tienen tres fases: a) Planificación de la calidad; b) Control de la calidad obtenida y c) Mejora de la calidad. “Con esta trilogía se realiza un ciclo de detección de problemas, de diagnósticos de causa y toma de medidas correctoras” (González, Domingo y Sebastián, 2013, p. 28), los cuales se desglosan en las fases que se mencionan a continuación:

Planificación de la calidad. A esta fase le corresponde los siguientes pasos a tener en cuenta:

- a) Asignar prioridades en los proyectos de producción.
- b) Confeccionar un diagrama de Pareto que permita contemplar los problemas identificados relacionados a la calidad.
- c) Establecer los supuestos de las causas de las fallas.
- d) Analizar las hipótesis en bases a los datos seleccionados.
- e) Seleccionar las hipótesis responsables de las fallas identificadas.

Control de la calidad obtenida. Se refiere a la calidad que la organización se ha planteado obtener, contiene los siguientes pasos:

- a) Utilizar el diseño de experimentos. Esta herramienta se utiliza con la intención de diagnosticar los problemas causantes de los efectos, por lo general se combinan con otras herramientas.
- b) Obtener el compromiso y aprobación de la dirección para efectuar los experimentos.
- c) Efectuar las pruebas necesarias para identificar las causas del problema identificados en el servicio o producto.

Mejora de la calidad. Aquí se realizan las acciones correctivas para la mejora de la calidad, comprende los siguientes pasos:

- a) Proponer estrategias de corrección.
- b) Ensayar las estrategias, es decir ponerlas en práctica.
- c) Establecer un control de calidad más exhaustivo e intolerante.

Para obtener dichos objetivos, Juran propone un conjunto de requisitos que le llama “mapa de carreteras para la planificación de la calidad” y comprende los siguientes aspectos:

- a) Identificación de clientes internos y externos.
- b) Conocer las necesidades de los clientes identificados.
- c) Traducir dichas necesidades en un lenguaje que la empresa pueda entender y plasmar en un plan de mejora o modificación del diseño actual.
- d) Elaborar un producto que satisficé las necesidades identificadas del cliente.
- e) Estandarizar las características del servicio o producto.
- f) Determinar el proceso que pueda ayudar a elaborar de forma eficiente el producto o servicio.
- g) Optimizar el proceso.
- h) Probar que el proceso supere las expectativas para poder ponerlo en práctica bajo las condiciones establecidas.
- i) Implementación del proceso para la producción en cantidad mayores

2.2.1.6 Técnicas de la gestión de calidad

La gestión de calidad presenta un conjunto de herramientas que son las técnicas que los estadísticos emplean para poder evaluar algunos aspectos de la gestión de calidad.

Estas técnicas se caracterizan por ser simples y fácil uso por los trabajadores, quienes no requieren tener conocimiento especializados para poder emplear dichas técnicas. Carro y González (2012), mencionan siete herramientas útiles para la gestión de calidad, las cuales se explican a continuación (p. 24).

Diagrama de Pareto. Este diagrama representado por un gráfico de barras y es de fácil uso pero de gran utilidad en la gestión de la calidad. Este diagrama se presenta bajo un principio llamado Pareto, quien manifestó que el 20% de las causas ocasiona el 80% de los problemas, de allí que también se le conoce como el diagrama 80/20.

Diagrama de causa – efecto. También se le conoce como espina de pescado o Diagrama de Ishikawa, este último fue su creador. La manera de emplear esta técnica es nombrar la cantidad de causas que se verifican o se aprecian en un problema, los cuales son registrados en los laterales de una línea recta, lo que se podría llamar el espinazo del pescado y las causas se ponen como las espinas. Para el uso de esta técnica es importante la participación de todos los integrantes. Luego de hacer el análisis se identifica el efecto que se registra en un extremo del diagrama hecho y que asemeja a una cabeza de pescado.

Hojas de verificación. Este se refiere a un formato que sirve para recabar información importante de los procesos, como tiempos, paradas, producción, cambio de algunos elementos. De tal manera que dicha información sirve de insumos para la aplicación de otras técnicas, por lo general la hoja de verificación se aplica en compañía de cualquier técnica como primer paso antes del análisis.

Estratificación. Esta técnica permite clasificar datos de determinadas variables que se desean analizar. Con ello, se consigue identificar la variabilidad y el motivo que produce las deficiencias en un proceso.

Diagrama de dispersión. Este diagrama sirve para poder identificar la relación existente entre dos variables, de tal manera que ayuda a encontrar con mayor facilidad el problema.

Gráficos de control. Es una técnica que se emplea para identificar la variabilidad de un proceso en diferentes momentos. De allí se puede obtener una media, las cuales se clasifican en causas aleatorias o no aleatorias, dependiendo del resultado se aplica el control estadístico.

Despliegue de la función calidad - “Es una metodología para concebir, configurar y desarrollar un producto o servicio a partir de las necesidades de los clientes” (Carro y González, 2012, p. 32). Es una técnica que permite adelantarse a las necesidades del cliente mediante la participación de todas las áreas de la empresa.

2.2.2 MYPE

Este concepto es de carácter relevante en la investigación es por ello que cabe resaltar su significado. Las Micro y Pequeñas Empresas es la unidad económica constituida por una 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 de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2019).

2.2.2.1 Características

Las Microempresas son las que tienen como monto máximo en ventas anuales el valor a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y las Pequeñas Empresas van desde 150 UIT hasta 1700 UIT en ventas anuales, son aproximadamente un máximo de S/. 622,500 en el caso de Microempresas y un máximo de S/. 7, 055,000 en el caso de las Pequeñas empresas (Ley N° 30056, 2013).

Actualmente ya no hay un límite de trabajadores que las diferencie, la cantidad de trabajadores es ilimitada, además de ello cabe resaltar que en el 2018 el valor de la UIT era de S/. 4,150 soles, con base legal: D.S. 298-2018-EF. Para el 2019 la UIT aumento al monto de S/. 4,200 soles.

El Régimen laboral de la micro y pequeña empresa ha sido creado exclusivamente para las personas emprendedoras que recién está iniciando un negocio con una poca cantidad de personas, pero este empresario es específicamente una persona natural o jurídica, por lo que su objetivo es el de que se desarrollen sus actividades de una manera mucho más formal (Quipe, 2015, p. 1)

2.2.2.2 Importancia

Los beneficios de la MYPE tienen como objetivo la facilitación del emprendimiento y formalización de las MYPE, es por ello que se abarcara cada beneficio que puede otorgar a los comerciantes del emporio de Gamarra.

La MYPE pretende estimular el emprendimiento y la formalización empresarial a través de facilitarles una inversión a las empresas que firmen convenio de formalización con el estado, ya que la mayoría no cumplen con todos los

requisitos del estado para catalogarse como una empresa formal y es así que con sus beneficios que propone se busca lograr ese objetivo, a continuación, se presentan sus principales beneficios mismos que conforman la operacionalización de la presente investigación.

2.2.2.3 Objetivos

Así como genera grandes beneficios el pertenecer a este régimen, también se debe cumplir ciertos requisitos, por ejemplo, la microempresa debe contar también con un máximo de su nivel de ventas anuales, por ejemplo, para la microempresa es de 150 UIT y para la pequeña empresa 1700 UIT. Estos datos fueron modificados con el fin de que los empresarios puedan realizar mayores inversiones, ya no existe un límite de trabajadores que puede tener la empresa en el régimen, ello es lo que ayuda a impulsar un mejor desarrollo productivo y un mejor crecimiento empresarial.

2.2.2.4 LEY N° 30056

Beneficios de la Ley MYPE

Los beneficios de la Ley MYPE N° 30056 tienen como objetivo la facilitación del emprendimiento y formalización de las MYPE, es por ello que se abarcara cada beneficio que puede otorgar a los comerciantes del emporio de Gamarra.

La Ley MYPE N° 30056 pretende estimular el emprendimiento y la formalización empresarial a través de facilitarles una inversión a las empresas que firmen convenio de formalización con el estado, ya que la mayoría no cumplen con todos los requisitos del estado para catalogarse como una empresa formal y es así que con sus beneficios que propone se busca lograr ese objetivo, a continuación se presentan sus

principales beneficios mismos que conforman la operacionalización de la presente investigación.

Recuperación anticipada del IGV

Es importante comenzar aclarando que existe una condición base para que cualquier empresario tenga este beneficio, esta condición aterriza en la presentación un proyecto de inversión y/o expansión presentado a Pro inversión; La recuperación anticipada del IGV es uno de los beneficios que brinda la Ley N° 30056 que consiste en la devolución del Impuesto general a las Ventas (IGV) bajo ciertas condiciones, que como menciona el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para acceder a este beneficio se necesita cumplir las siguientes condiciones:

- Que hayan sido empleados en la ejecución del proyecto previsto en el contrato de inversión suscrito con el Estado peruano.
- Que los bienes, servicios y/o contratos de construcción que se hayan adquirido durante la etapa pre-operativa y directamente por el beneficiario del régimen. (MEF, 2013)

Cuando la empresa cumpla con esas condiciones de haber realizado las adquisiciones con fines de inversión durante el contrato suscrito o durante la etapa pre-operativa recién podrá acceder al beneficio de la devolución del IGV.

Por otro lado, no todas las personas naturales o jurídicas pueden acceder a este régimen existen ciertos requisitos, es así como solo pueden acceder a este beneficio las personas que generan renta de tercera categoría bajo cualquier actividad económica y que se encuentren en la etapa pre-operativa igual o mayor a 2 años del proyecto, además de haberse suscrito a un contrato de inversión con Pro Inversión y

el sector que le corresponda, con una inversión mínima de US\$ 5 millones de dólares sin incluir el IGV, y por último se debe obtener la Resolución Ministerial del sector correspondiente donde se apruebe a la persona que se beneficiara del régimen. (Mef, 2013, párr. 3-4). Cumpliendo esos requisitos las personas ya sean naturales o jurídicas pueden ser beneficiarios de la Recuperación anticipada del IGV, ello es un factor de gran importancia en el crecimiento de muchas empresas que tienen un sólido conocimiento para su proyecto de negocio y a gran escala.

Simplificación de autorizaciones municipales

Simplificar las autorizaciones municipales según la ley N° 30056 está regido bajo el silencio administrativo positivo, esto nos conlleva a plantear que en el silencio administrativo no hay una manifestación de la voluntad o conducta administrativa para determinar un valor. El silencio es positivo cuando el interesado puede entender estimada su solicitud y negativa cuando la entiende desestimada su solicitud. (Editorial Cep, 2018, p. 33). Ello significa que el silencio administrativo es una abstinencia en hablar o dar respuesta al administrado, en el caso del Perú, siendo positivo significa que, cumplido el plazo de 5 días hábiles y habiéndose cumplido con los requisitos para obtener las autorizaciones municipales que la ley señala, la solicitud de permiso municipal es aprobada por parte de la administración correspondiente, caso contrario si la solicitud fuera rechazada sería un silencio administrativo negativo, pero este beneficio lo que busca es reducir los tiempos de espera y que los permisos no sean un obstáculo para cada comerciante.

Acceso al financiamiento

El estado a través de este beneficio financiero estimula el crecimiento de las MYPE, es por ello que se puede decir en términos simples que un financiamiento es el acto por medio el cual se aporta una cantidad de dinero a una persona o empresa, para la ejecución de un proyecto de negocio, para ser retribuido en un plazo determinado de tiempo. (Atlantic Publishing Company, 2015, p. 125). Dicho beneficio podría impulsar a muchos comerciantes a expandir su negocio o empresa ya formada a través de una financiación y ejecución de sus proyectos con una inversión pública, siempre y cuando se esté en armonía con los planes de desarrollo del estado.

Teniendo claro de lo que trata un financiamiento se puede abarcar lo que se necesita para poder acceder al beneficio de financiamiento se requiere que las empresas privadas firmen convenio, además de pasar por un debido proceso de selección, y de no existir 2 o más interesados, se procede directamente, además de ello se obtiene el Certificado Inversión Pública Regional y Local-Tesoro Público (CIPRL) el cual tiene una vigencia de 10 años y es financiado con cargo a la fuente de financiamiento Recursos Determinados, provenientes de fondos señalados por el Ministerio de Economía y Finanzas, este documento tiene la finalidad de la cancelación del monto invertido en su proyecto de negocio de la empresa privada, además de ello paralelamente al proceso de selección de la empresa privada que suscribirá el convenio, se llevara la contratación de una empresa supervisora para el proyecto (Ley 30056, 2013, pp.6). En ese sentido cabe mencionar que las empresas privadas tienen el apoyo del estado para su crecimiento, pero no es apto para todo el público.

Ampliación de permanencia en el régimen

La ampliación de la permanencia del régimen especial laboral es exclusiva para las micro y pequeñas empresas (MYPE) ya que ello los impulsa a crecer empresarialmente, es por eso que se especifica claramente en la Ley N° 30056 lo siguiente:

- La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral. (Ley N° 30056, 2013, p. 10).

En efecto, este beneficio de ampliación de permanencia en el régimen, ello les permite gozar de un tiempo extra con las ventajas tributarias de ser una micro o pequeña empresa lo cual le genera mayores utilidades a la empresa, dinero que puede ser reinvertido en seguir creciendo.

Cofinanciamiento de actividades de emprendimiento

Se genera entre dos agentes en la cual, una de ellas llega a realizar un aporte sobre cierta cantidad de dinero, es decir, realiza una inversión y la otra parte es quien llega a financiar el dinero restante para poder realizar la ejecución de un proyecto. Un claro ejemplo es el inversionista quien prestará su servicio y el Estado que es quien va a contribuir con los recursos que lleguen a faltar. Al momento de realizar la construcción de dicho proyecto, no siempre se arrojará datos positivos, por lo cual no siempre será rentable solamente el aporte de los agentes económicos (Paz, 2017, p.4).

Es por ello que el dinero que brinda el Estado es más que nada, como una manera de recuperar la inversión que realiza, debido a la contribución de los recursos que brindan para la continuación de las actividades del servicio público.

Uso de factura negociable:

Para entender lo que es una factura negociable, primero se debe abarcar el concepto de lo que es un título valor, es por ello que se menciona que un título valor se divide en dos palabras con distintos significados, pero al unirse tiene un significado más claro.

De la unión de estas dos palabras surge el neologismo título valor, reinante en nuestro ordenamiento jurídico. Se presenta entonces la existencia de un documento con características propias para su validez, cuya función es la de servir como instrumento para materializar un derecho incorporal de contenido económico. (Peña, 2016, p. 31).

En efecto, los títulos valores son documentos que como su mismo nombre lo dice son con un valor económico, estos documentos son producto de las diferentes operaciones que surgen en el ámbito comercial y jurídico.

Una vez claro el termino de título valor, se puede abarcar lo que es una factura negociable, ya que valga la redundancia, la factura negociable ya sea impresa o electrónica forma parte de uno de los tipos de títulos valores que existen en el mercado.

Es un título valor, transmisible por endoso o un valor representado por anotación en cuenta contable de una Institución de Compensación de valores, que se origina en la compra-venta de bienes o prestación de servicios, respecto de la cual se ha emitido

mediante una factura comercial o recibo por honorarios de modo impreso o electrónico. (SUNAT, s.f., párr. 1).

Es así como la factura negociable es un apoyo a la liquidez empresarial, tan solo emitiendo la copia adicional correspondiente al título valor, las MYPE pueden utilizar dicho documento en los bancos, es decir, lo transfieren a una entidad financiera, el cual cobra una pequeña comisión de la factura y otorga el dinero restante a la empresa que requiere el dinero rápidamente.

Tratamiento especial en inspección del trabajo:

Este tratamiento especial es exclusivamente para las micro-empresas, ya que son las más vulnerables a las multas tributarias, es por ello que se determinó objetivamente este beneficio para aquellas micro-empresas que podrían estar cometiendo faltas leves sin saberlo, es así como se establece como se califican las infracciones:

- LEVE: No se cumplen obligaciones meramente formales.
- GRAVE: Son actos contrarios a los derechos de los trabajadores o se incumplen obligaciones que trascienden lo formal. Se consideran también las infracciones referidas a la obstrucción de la labor inspectiva.
- MUY GRAVE: Cuando los incumplimientos tienen una especial trascendencia por la naturaleza del deber infringido o cuando afectan derechos esenciales de los trabajadores. (Sunafil, s.f., Párr. 3.2)

Para las micro-empresas gozaran de dicho tratamiento especial solo con las infracciones leves, durante un periodo de 3 años desde que se acogieron al régimen especial, por otro lado, no debe tener reiterancias en la infracción y se debe subsanar dentro de un plazo.

Tres ejercicios de inspección sin sanción

Las microempresas cuentan con el beneficio de 3 ejercicios sin sanción en los siguientes numerales 1, 3, 5, y 7 del artículo 176 y el número 9 del artículo 174 no cuentan con sanción: los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago, guías de remisión y/u otro documento que carezca de validez.

El artículo 174: 9. Menciona que remitir bienes con documentos que no reúnan determinación de la deuda tributaria dentro de los plazos establecidos.

El artículo 176: 3. Presentar las declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria en forma incompleta.

El artículo 176: 5. Presentar más de una declaración rectificatoria relativa al mismo tributo y período tributario.

El artículo 176: 7. Presentar las declaraciones, incluyendo las declaraciones rectificatorias, sin tener en cuenta los lugares que establezca la Administración Tributaria. **(TUO del código tributario, 2013, pp. 45-46)**

Estos ejercicios de inspección que se realiza a las micro-empresas desde su registro en el REMYPE, no cuentan con sanciones durante 3 inspecciones con la condición de que la microempresa subsane la infracción dentro del plazo establecido por la SUNAT.

2.2.3 Bases teóricas de la formalización

2.2.3.1 Concepto

Es un proceso en el cual, una empresa desea pertenecer a una economía mucho más formal, puede ser una formalización laboral como también una formalización

empresarial. El que una empresa pequeña se formalice genera grandes beneficios, como, por ejemplo, tanto los empleados como los mismos dueños de la empresa pueden acceder a una seguridad social, pero siempre cumpliendo con las normas establecidas, como el pago del impuesto o las cotizaciones que se deben realizar (Organización Internacional del Trabajo, 2017, p. 1). En efecto la formalización también es un proceso gradual, esto es debido a que el empresario contará con una licencia de funcionamiento para que pueda realizar sus actividades sin la necesidad de que se haya registrado en una agencia tributaria; sin embargo, lo que se busca con ello, es que reduzca el índice de pobreza y que la economía tanto de la empresa como del país mejoren.

Existen muchas definiciones sobre la formalización. Al respecto Silupú (2012), afirma que la “formalización implica, simplemente, realizar operaciones comerciales de manera transparente y bajo el amparo de las normas establecidas en el Perú”.

Para Arbaiza (2011), “la formalización son las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones” (p. 157).

2.2.3.2 Importancia

Los pequeños empresarios que se formalicen es el punto de partida para los principios fundamentales basado en la inscripción registral de las empresas. Todo ello es para poder facilitar el funcionamiento y la formalización de estas empresas, debido a que la formalización sirve para que dichas empresas puedan verse beneficiados con todo lo establecido, así mismo, ayuda bastante a un crecimiento económico y aun mayor empleo (Blazquez, 2018, p. 136-137). También se tiene en

cuenta que puede haber una situación de desventaja, sobre todo, para las economías en desarrollo, pero la formalización es una variable clave para que los empresarios puedan realizar sus actividades sin ningún inconveniente, sin embargo la innovación también es una parte fundamental para que los empresarios quieran formalizarse, porque cuando la innovación se da en una regulación lo hace mediante la flexibilidad y la simplicidad para que de esa manera los empresarios se puedan favorecer con la formalización.

2.2.3.3 Objetivos

La realidad de las MYPE es preocupante, muchos de estos comerciantes ya sean personas naturales o jurídicas no cumplen con todos los requisitos de una empresa formalizada. ¿Qué implica formalizarse?, la gran mayoría de personas o empresarios asumen que ser una empresa formal es entregar una boleta o factura, y/o pagar los impuestos correspondientes a beneficio de la SUNAT, la realidad es distinta ya que para poder formalizarse completamente una empresa necesita cumplir con cinco tipos de formalización los cuales son: Formalización Jurídica, Formalización Tributaria, Formalización Laboral, Formalización Sectorial, y Formalización Municipal. (Ministerio de la Producción, 2017, p. 9). Cuando una empresa esta formalizada de esas 5 formas, recién se le puede catalogar que es una empresa oficialmente formalizada con las leyes del Estado.

2.2.3.4 Tipos de Formalización

Después de haber abordado las teorías de voluntad de (Walker, 2016) y de la (Fundación Canfrac, 2015) es posible construir las bases teóricas del propósito del presente estudio ya que en definitiva la medición la variable formalización se

fundamente en el grado de voluntad que los empresarios tienen a poderse formalizar, ello en base a lo establecido por el (Ministerio de la Producción, 2017, p. 9). Encarnado en sus 5 tipos de formalización. En el Perú, como se ha mencionado para que una empresa se considere formal, debe cumplir con todos los tipos de formalización, es por ello que se menciona los pasos para formalizar una empresa, primero para que una empresa tenga:

Formalización Jurídica, se debe elegir y reservar el nombre de la empresa en las oficinas de SUNARP, y hacer la minuta de constitución firmada por un notario con todos los datos de la empresa para su registro formal.

En el caso de **Formalización Tributaria**, se debe registrar en la SUNAT, para la obtención del RUC y la categoría de renta que se acogerá la empresa, además de la adquisición y legalización de libros contables.

En la **Formalización Laboral**, la empresa debe estar acogida a un régimen laboral, y debe contar con una planilla.

Por otro lado, la **Formalización Sectorial**, consiste en obtener una autorización especial, según el sector al que pertenezca el rubro de la empresa, por ejemplo: si fuera de Energía y Minería, el ente encargado de otorgar el permiso sería (Osinergmin).

Finalmente, la **Formalización Municipal**, consiste en solicitar un permiso o autorización a la municipalidad del distrito donde estará la empresa mediante la tramitación de una serie de certificados como el de defensa civil, salud, etc. (RPP, 2015). En concordancia, para que una empresa sea realmente formal, debe cumplir los 5 tipos de formalización y mantenerse dentro de lo establecido por ley.

2.2.3.5 Buenas prácticas de manufactura (BPM), en las panaderías

Se refiere al conjunto de “principios básicos prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y servicio de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción hasta un nivel aceptable” (SENA, 2006, p. 22).

Lo que se busca con estas prácticas es precisamente la inocuidad de los productos de tal manera que los procesos se realicen de forma higiénica, de calidad y con procesos económicos.

2.2.3.6 Sistema de gestión y aseguramiento de la calidad de la empresa

La gestión de calidad en las empresas de producción de pan son muy escasas, la producción de pan en la mayoría de los casos se elabora de manera artesanal sin tener en cuenta incluso las buenas prácticas de manufactura.

El sistema de calidad que se aplica a las industrias de alimentos suele ser el HACCP, esta es una norma que debe ser obligatoria pero que aún no se ha difundido a cabalidad, razón por la cual las empresas de alimentos que la poseen sólo son aquellas que exportan productos a otros países porque el nivel de exigencia de estos países es mucho más elevado. Pero existe otro sistema a nivel primario que las empresas del rubro de panaderías lo puede adoptar y son las BPM, entendiéndose como aquellos “parámetros básicos para alcanzar asegurar un nivel de inocuidad considerablemente seguro, sin embargo el nivel más alto de exigencia en estos

controles solo es alcanzable desarrollando plenamente un sistema HACCP” (SENA, 2006, p. 44).

Así también existen otros ISOS como la 9001, 14000, entre otros pero el ISO que más se adecua a alimentos es la ISO 22000, la cual está basada en “la gestión de los procesos en alimentos; hace referencia al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios (HACCP); incluye requisitos de control de procesos y del producto y van hacia la mejora de los mismos; su objetivo es la satisfacción del cliente y es de carácter internacional” (SENA, 2006, p. 45).

2.3 Marco conceptual

Gestión de calidad. Se puede definir como una decisión estratégica que toma una organización para mejorar su desempeño global y brindar una base sólida para las iniciativas que se puede tener en relación al desarrollo sostenible (Secretaría Central de ISO, 2015).

Formalización. Es un proceso en el cual, una empresa desea pertenecer a una economía mucho más formal, puede ser una formalización laboral como también una formalización empresarial (Organización Internacional del Trabajo, 2017, p. 1).

Producción: La producción es la elaboración de un bien o servicio el cual sirve para satisfacer alguna necesidad de los consumidores, por lo tanto, sus actividades son la fabricación, transporte, almacenamiento, y comercialización. (Taiichi Ohno, 2018).

Procesos: Son un conjunto de actividades las cuales implica la participación de personas y la utilización de materiales para lograr un objetivo ya identificado con anterioridad. (Roig, 2014).

Harina. “Se entiende por harina, el producto finamente triturado, obtenido de la molturación del grano de trigo maduro, sano y seco industrialmente limpio. Los productos triturados de otros cereales deberán llevar añadido, el nombre genérico de la harina del grano del cual procede” (SENA, 2006, p. 19).

Control de Calidad: “Es una actividad industrial que persigue el mantenimiento de la calidad a niveles adecuados a las exigencias del consumidor y a la vez es una mejora de la rentabilidad de fabricación. Para obtener un buen producto se debe seguir un estricto control de calidad consistente en: a) Control exhaustivo de materias primas; b) Formulación equilibrada; c) Riguroso control del proceso de fabricación” (SENA, 2006, p. 19).

Pan común: “Producto de consumo habitual, elaborado con harina de trigo, que cumpla los requisitos establecidos, y al que solo se le puedan añadir los coadyuvantes tecnológicos y aditivos autorizados para este tipo de pan” (SENA, 2006, p. 19).

(SENA, 2006, p. 19).

Automatización: “Referido a una empresa industrial, esta expresión podría abarcar a toda la empresa o a secciones de la misma tales como el área de planta industrial o el área de oficinas” (SENA, 2006, p. 19).

Inocuo: “Se refiere a cualquier producto que al ser ingerido no produce ninguna reacción negativa, ni riesgo para el organismo. Puede o no aportar algún beneficio o satisfacción a su consumidor, pero en síntesis, no hace daño” (SENA, 2006, p. 22).

III. METODOLOGÍA.

3.1 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo-cualitativo.

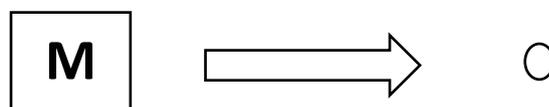
Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encontró dentro de su contexto. Gómez (2006), afirma que “se podría definir como la investigación que se realiza sin variar deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.100).

Transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Descriptivo porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Para Namakforoosh, M. (2005), “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, cuándo, dónde, cómo y porqué del sujeto de estudio” (p. 91).

Finalmente fue cualitativo porque estudió la realidad en su contexto natural y se interpretó tal como de acuerdo a la percepción. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

La representación gráfica del diseño es de la siguiente manera:



Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 47 panaderías MYPE en el distrito de Pueblo Libre (Municipalidad de Pueblo Libre, 2019). De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

3.2.2 Muestra

La muestra fue de 47 panaderías ubicadas dentro de la jurisdicción de la Municipalidad de Pueblo Libre, se tomó la totalidad de la población. Para Namakforoosh (2005), “el tamaño de la muestra es resultado de negociar o conciliar dos conceptos: a) la precisión, que requiere una muestra grande y b) las restricciones de costos que obligan a reducir la muestra” (p. 77).

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición	
		DIMENSIÓN		INDICADOR		
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación		
Gestión de calidad	“La gestión de calidad es la adecuación al uso y es aplicable a toda clase de organizaciones industriales y de servicio” (Juran, citado por Griful y Canela, 2002, p. 49).	Planificación de la calidad	Es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.	Fija objetivos de calidad	Escala de Likert	
				Identifica clientes		
				Necesidades de clientes		
				Producto		
		Control de la calidad	Comprende el proceso de evaluar y compara el comportamiento de la calidad y actuar sobre las diferencias.	Establece controles		Evaluación
						Comparación
						Actuar
		Mejora de la calidad	Este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes.			Infraestructura
						Necesidades específicas
						Equipo de trabajo
						Recursos
						Motivación
Formalización	“La formalización son las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones” (Arbaiza, 2011, p. 157).	Tributaria	Es la obtención del registro único de contribuyente.	Nuevo Régimen Único Simplificado	Escala de Likert	
				Régimen Especial		
				Régimen General		
		Municipal	Es la obtención de licencia municipal y certificado de defensa civil.	Licencia Municipal		
				Certificado Defensa Civil		
		Laboral	Es la inscripción en el REMYPE y determinar un tipo de contrato con el trabajador.	Carné de Sanidad		Contrato de locación de servicios
						Contrato de trabajo
						Seguridad y Salud Ocupacional
		Jurídica	Es la elección del tipo de persona empresarial.			Persona natural
						Persona jurídica

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se empleó la encuesta para la recolección de la información necesaria para esta investigación. De acuerdo Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática” (p. 13).

Instrumento

El instrumento fue un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables de investigación y con respuestas con escala de Likert que contuvieron las variables de investigación de la tesis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

3.5 Plan de análisis.

La información se obtuvo por medio de una encuesta con su respectivo cuestionario de preguntas, con la finalidad de conocer el comportamiento de ambas variables objeto de estudio. Los datos recopilados fueron procesados y analizados por medio de la aplicación de los programas estadísticos como el Microsoft Excel y SPSS, para luego ser presentados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones para dar un mejor entendimiento.

3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2.

Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, 2018?</p>	<p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características de los representantes de las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de las MYPE del Sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPE del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de la formalización en las MYPE, del sector producción – rubro panaderías, del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Variable 2:</p> <p>Formalización</p>	<p>Población:</p> <p>47 panaderías</p> <p>Muestra:</p> <p>47 panaderías</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cualitativa</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo, No experimental, Transversal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

3.7 Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo su propósito favorable para las Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Pueblo Libre orientado 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

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

Tabla 3.

Edad de los representantes de las MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	31 a 40 años de edad	18	38.3%	38.3%	38.3%
	Más de 40 años	29	61.7%	61.7%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

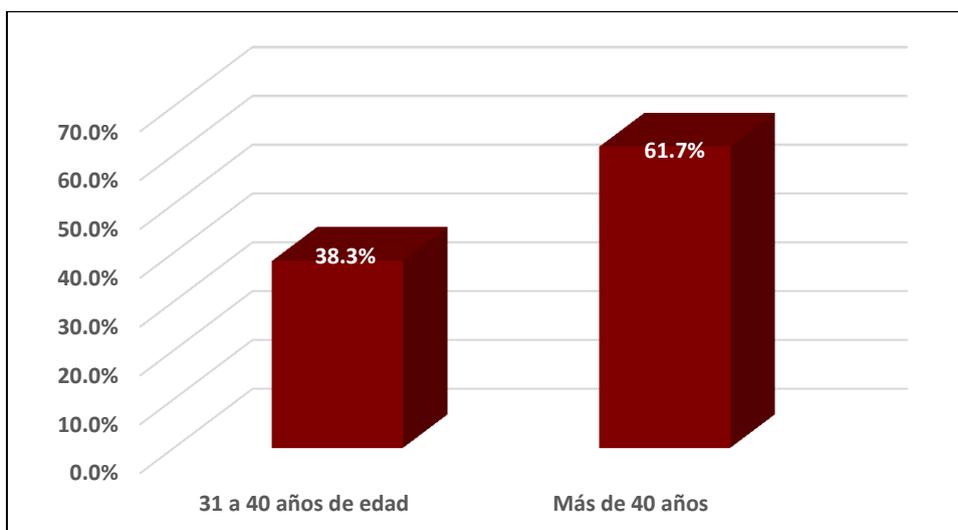


Figura 1. Edad de los representantes.

Interpretación

El 38.3% de los representantes tienen de 31 a 40 años de edad y el 61.7% tiene más de 40 años.

Tabla 4.

Género del representante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	21	44.7%	44.7%	44.7%
	Masculino	26	55.3%	55.3%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

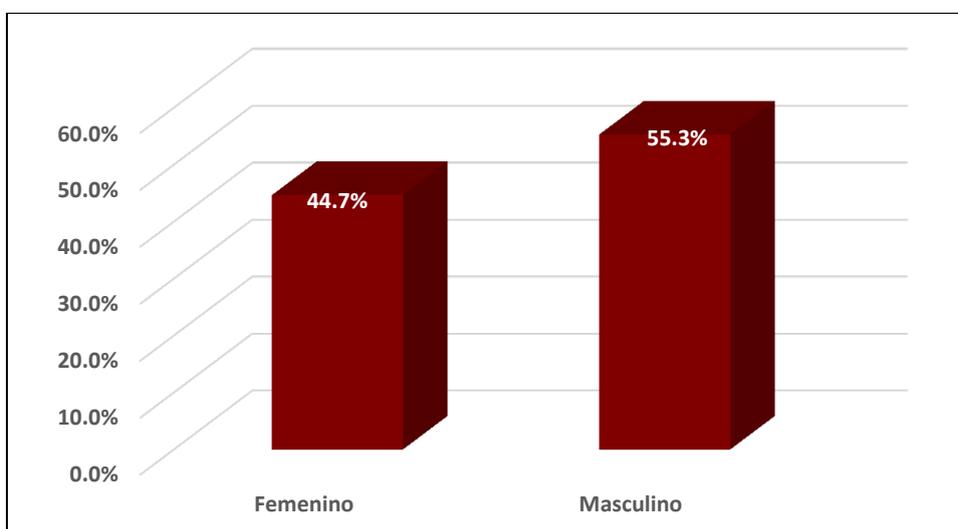


Figura 2. Género del representante

Interpretación

El 44.7% de los representantes son de género femenino y el 55.3% son de género masculino.

Tabla 5.

Grado de instrucción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnica	21	44.7%	44.7%	44.7%
	Universitaria	26	55.3%	55.3%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

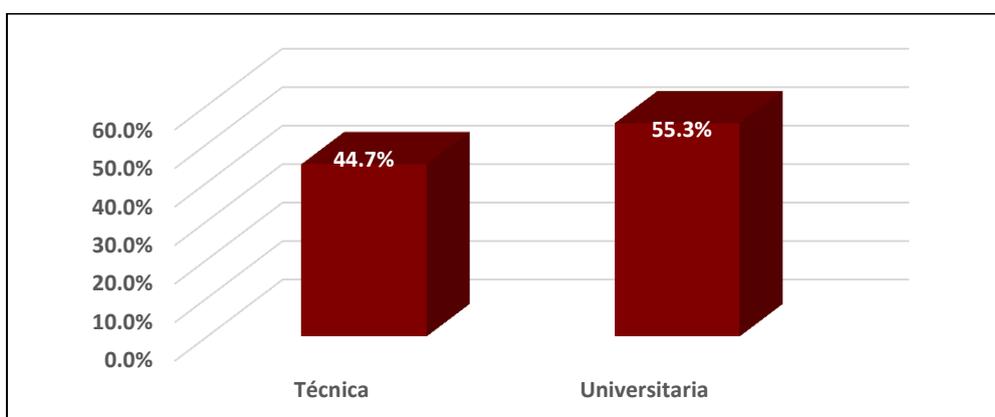


Figura 3. Grado de instrucción.

Interpretación

El 44.7% de los representantes tienen un grado de instrucción técnica y el 55.3% tienen instrucción universitaria.

Tabla 6.

Cargo en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	30	63.8%	63.8%	63.8%
	Administrador	17	36.2%	36.2%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

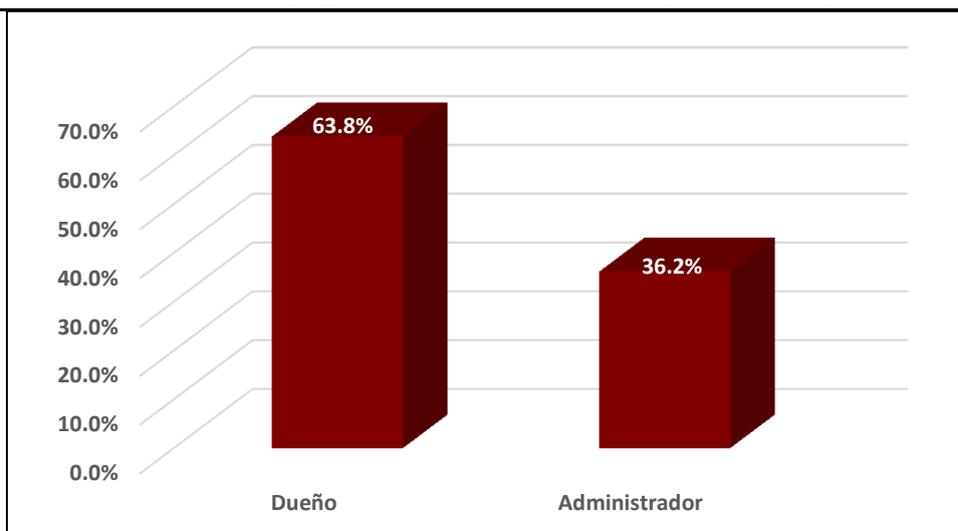


Figura 4. Cargo en la empresa.

Interpretación

De acuerdo a los encuestados el 63.8% es dueño de la empresa y el 36.2% es administrador.

Características de las MYPE

Tabla 7.

Tiempo en el mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	21	44.7%	44.7%
	6 a 10 años	17	36.2%	80.9%
	11 a más	9	19.1%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%

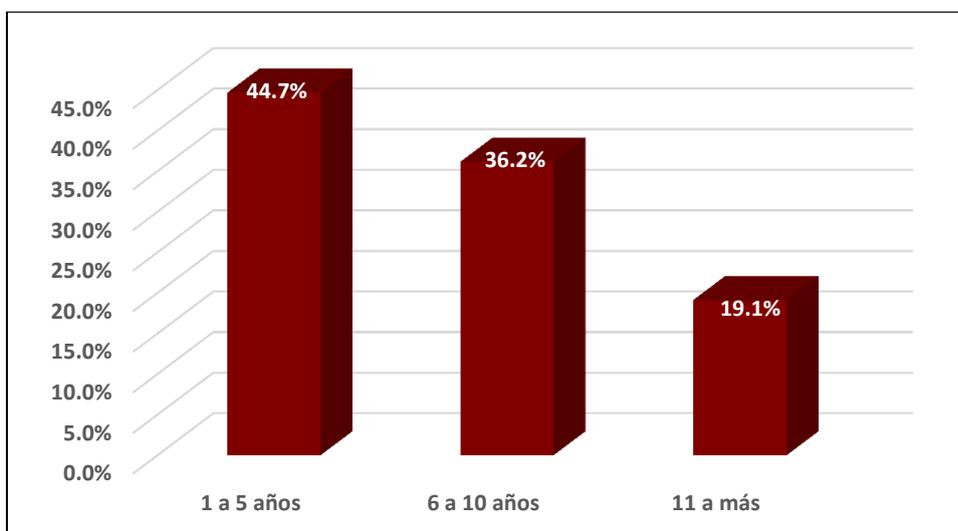


Figura 5. Tiempo en el mercado.

Interpretación

El 44.7% de las empresas en estudio tienen de 1 a 5 años en el mercado, el 36.2% tiene de 6 a 10 años en el mercado y el 19.1% tiene de 11 a más años en el mercado.

Tabla 8.

Número de trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	34	72.3%	72.3%	72.3%
	6 a 10 trabajadores	13	27.7%	27.7%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

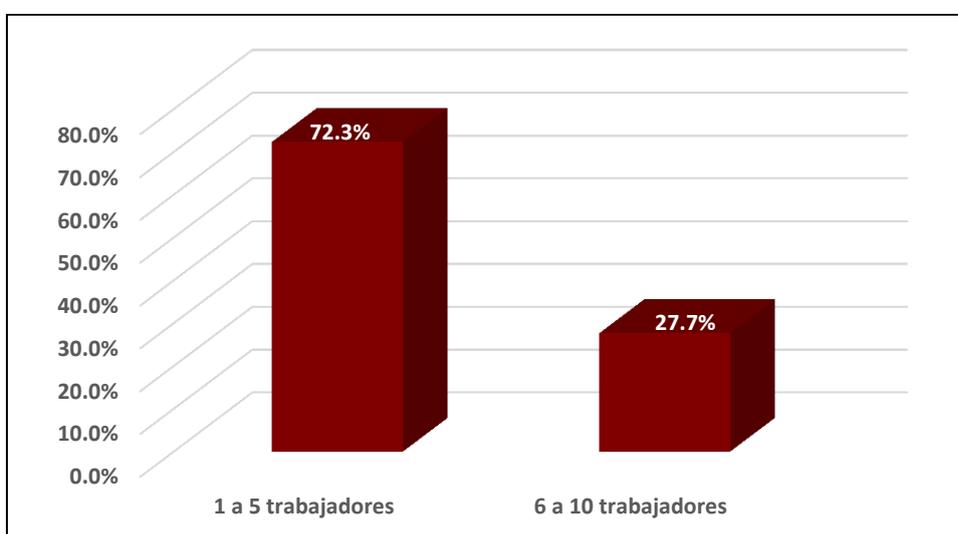


Figura 6. Número de trabajadores.

Interpretación

El 72.3% de las empresas encuestadas cuentan de 1 a 5 trabajadores y el 27.7% de 6 a 10 trabajadores.

Dimensión: Características de la gestión de calidad.

Tabla 9.

Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	47	100.0%	100.0%	100.0%

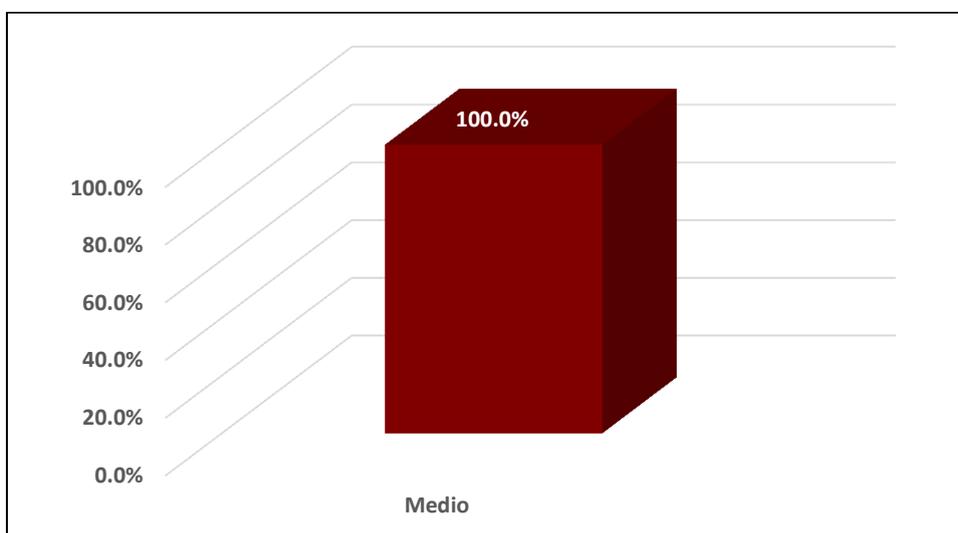


Figura 7. Valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad

Interpretación

El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es medio.

Tabla 10.

Fijación de objetivos de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

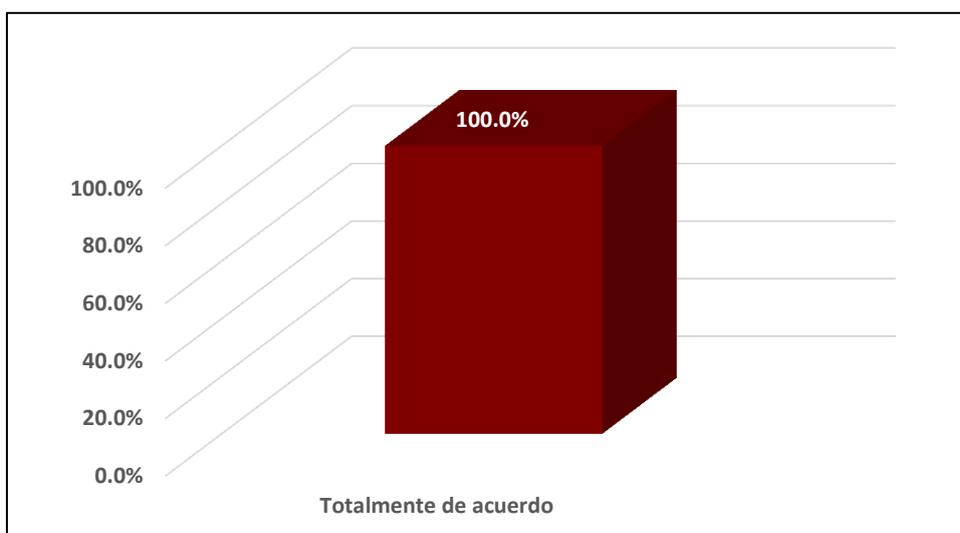


Figura 8. Fijación de objetivos de la calidad.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están totalmente de acuerdo en fijar los objetivos de la calidad.

Tabla 11.

Necesidades de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

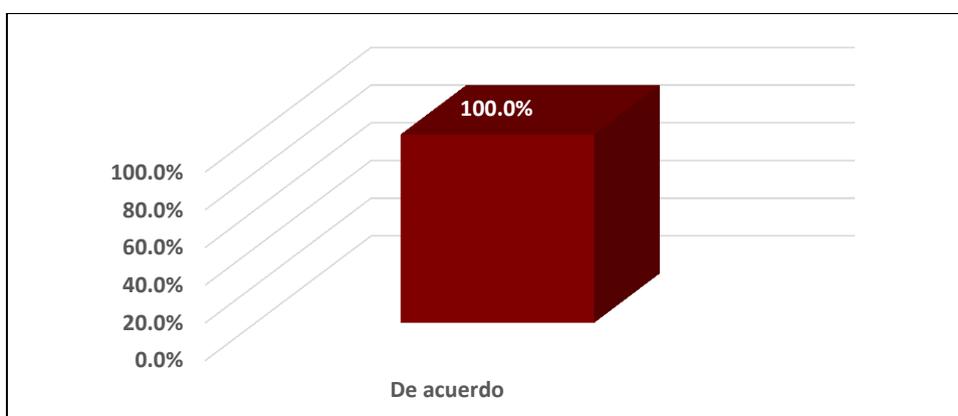


Figura 9. Necesidades de los clientes.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifica las necesidades de los clientes.

Tabla 12.

Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

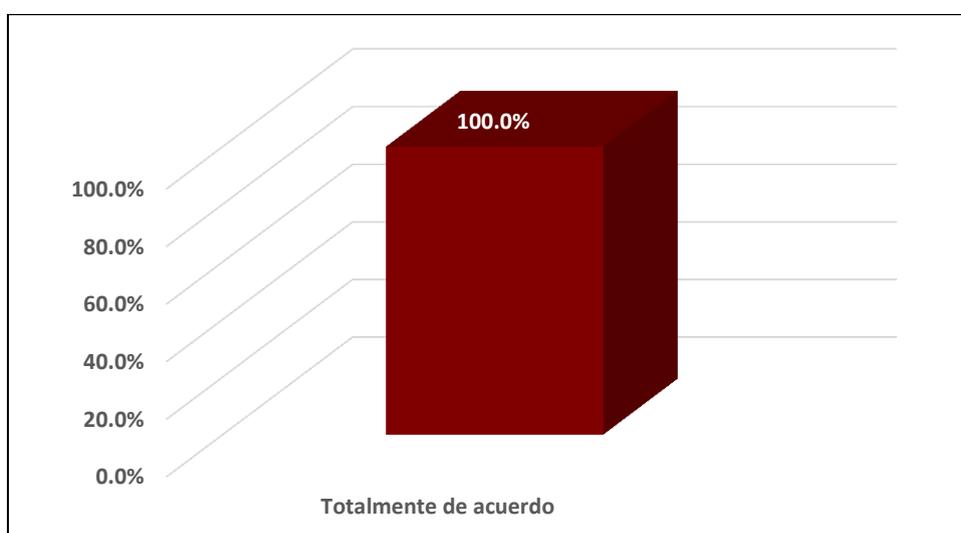


Figura 10. Servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están totalmente de acuerdo que las panaderías elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente.

Tabla 13.

Controles en los procesos del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

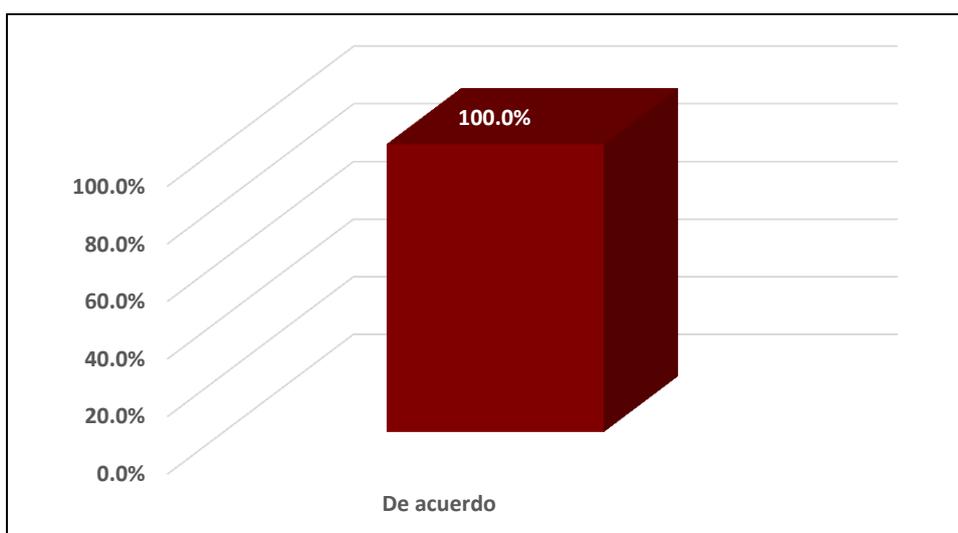


Figura 11. Controles en los procesos del servicio.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías establece los controles en los procesos del servicio.

Tabla 14.

Evaluación en el comportamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

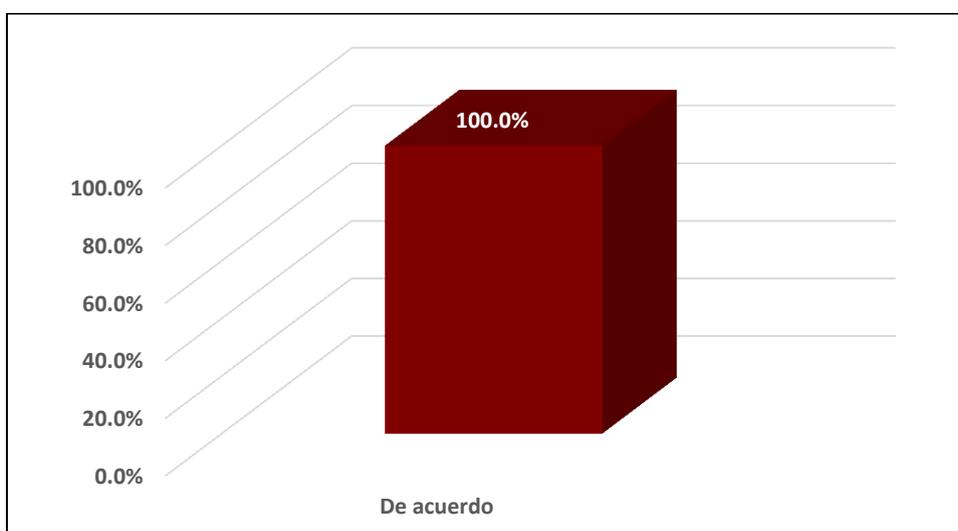


Figura 12. Evaluación en el comportamiento.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías evalúa el comportamiento de la calidad real.

Tabla 15.

Comportamiento real del servicio con los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

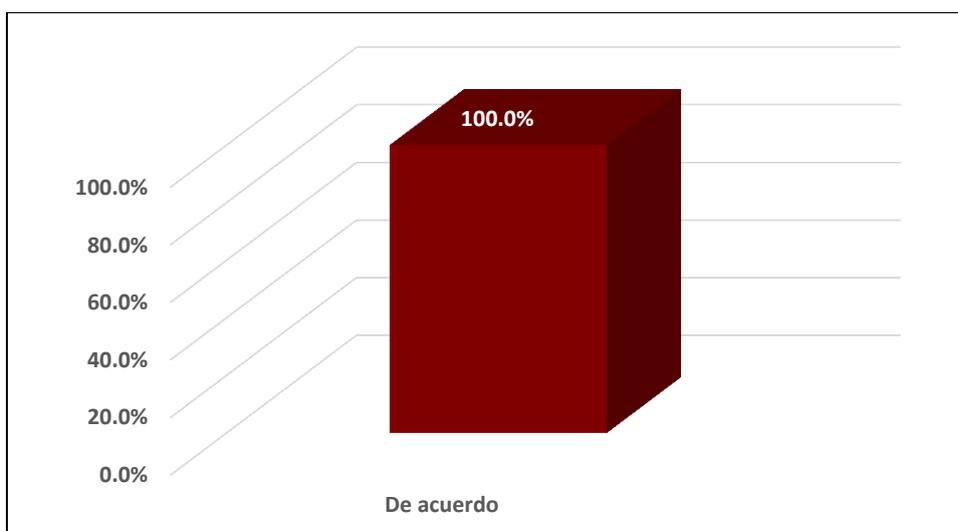


Figura 13. Comportamiento real del servicio con los objetivos.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad.

Tabla 16.

Acciones para erradicar las diferencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

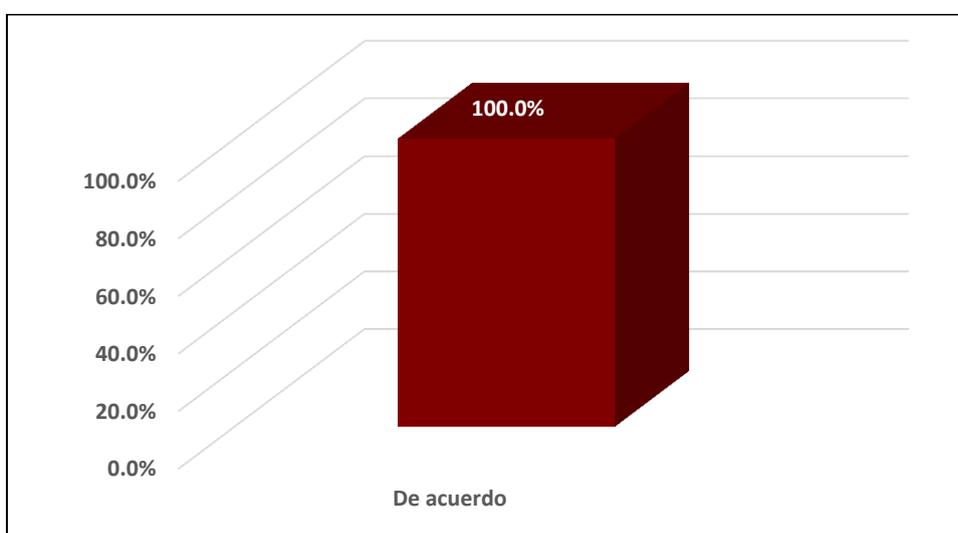


Figura 14. Acciones para erradicar las diferencias.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos.

Tabla 17.

Mejora de la calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	63.8%	63.8%	63.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	36.2%	36.2%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

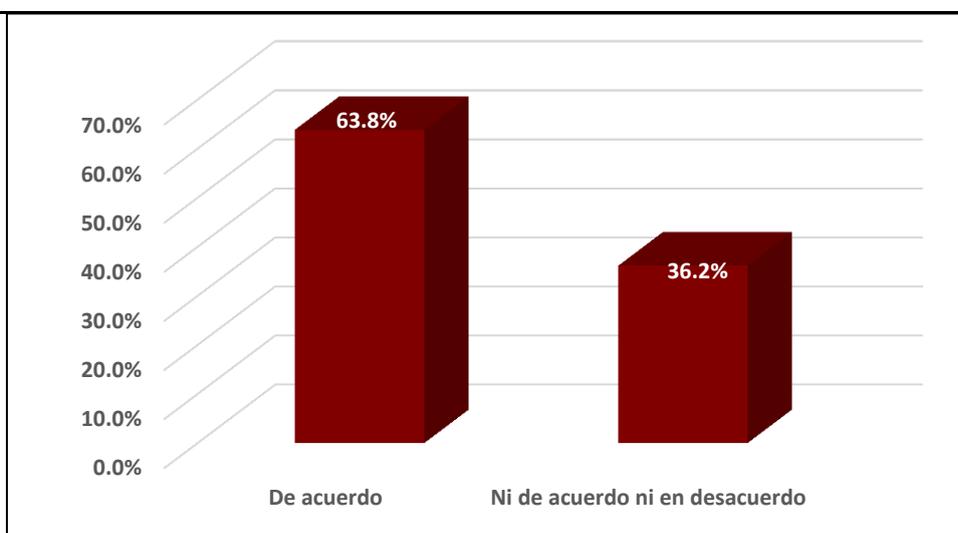


Figura 15. Mejora de la calidad del servicio.

Interpretación

El 63.8% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio y 36.2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18.

Identificar las necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

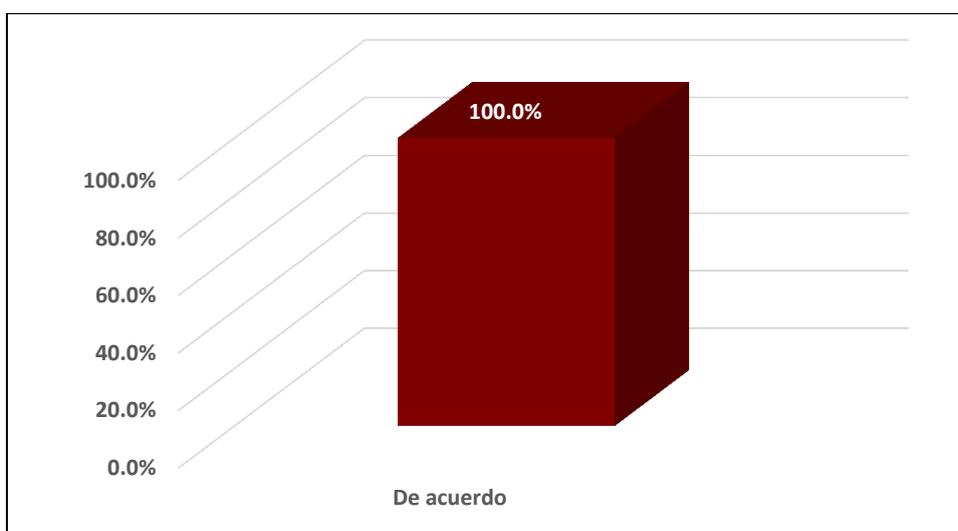


Figura 16. Identificar las necesidades.

Interpretación

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar.

Tabla 19.

Equipo especializado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	32	68.1%	68.1%	68.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31.9%	31.9%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

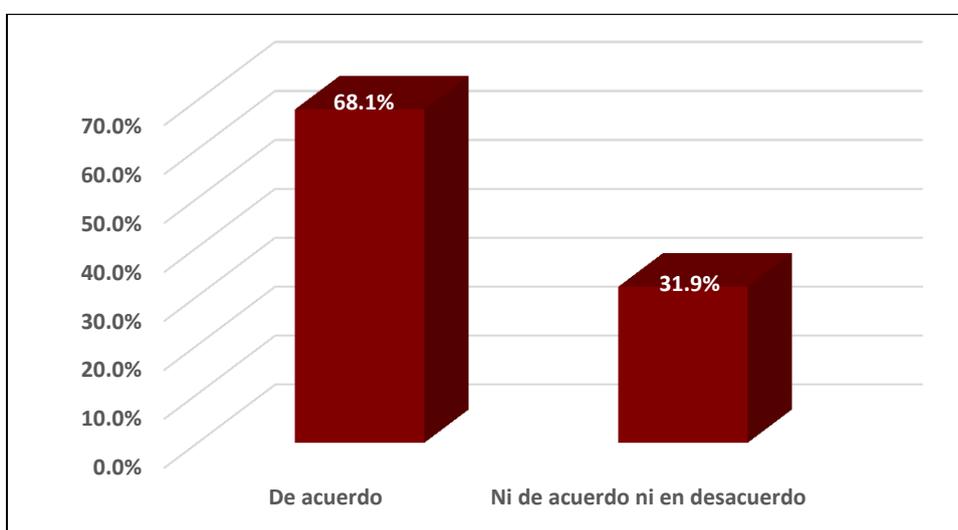


Figura 17. Equipo especializado.

Interpretación

El 68.1% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio y el 31.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20.

Asignación de recursos necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

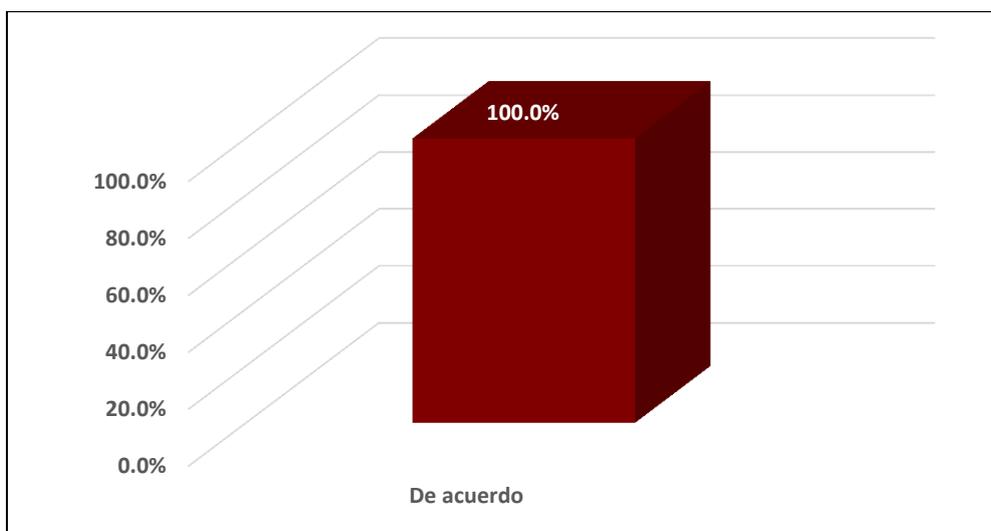


Figura 18. Asignación de recursos necesarios

Interpretación

El 100.0% de las empresa está de acuerdo en que la empresa asigna recursos necesarios para la mejora de la calidad.

Tabla 21.

Motivación a los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

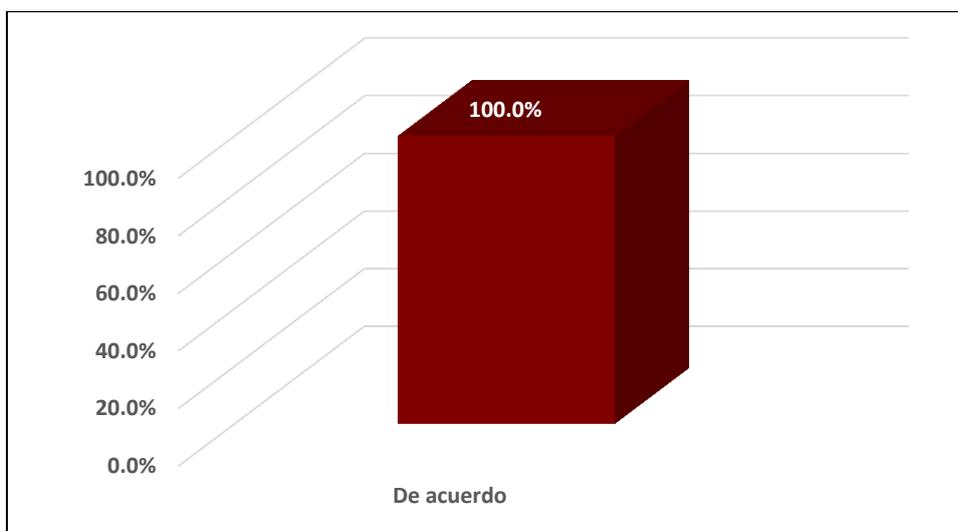


Figura 19. Motivación a los empleados

Interpretación

El 100.0% de las empresa está de acuerdo en que la empresa motiva a los empleados para la mejora de la calidad.

Tabla 22.

Capacita a los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	61.7%	61.7%	61.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	38.3%	38.3%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

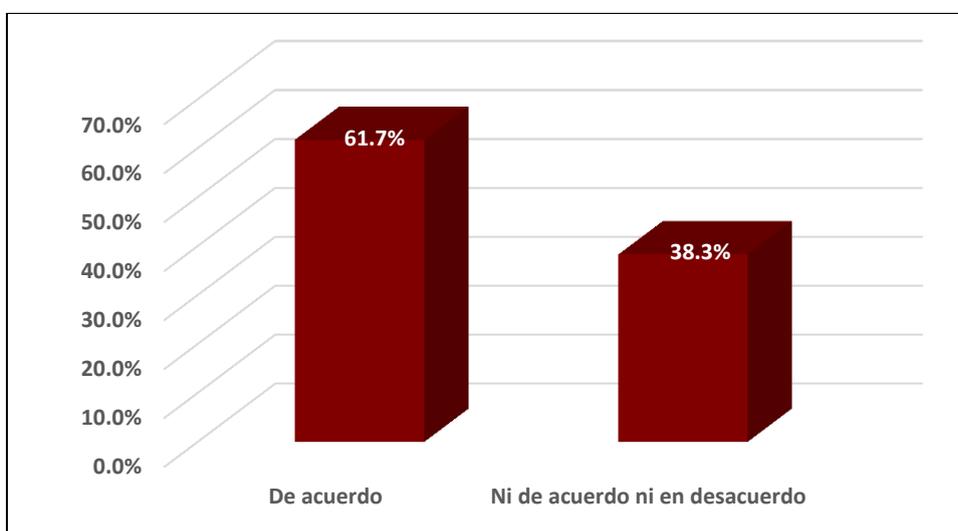


Figura 20. Capacita a los empleados

Interpretación

El 61.7% de las empresas está de acuerdo en que capacita a sus empleados y el 38.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Características de la formalización de las MYPE

Tabla 23.

Valores porcentuales del nivel de formalización de las empresas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	35	74.5%	74.5%	74.5%
	Alto	12	25.5%	25.5%	100.00%
	Total	47	100.00%	100.00%	

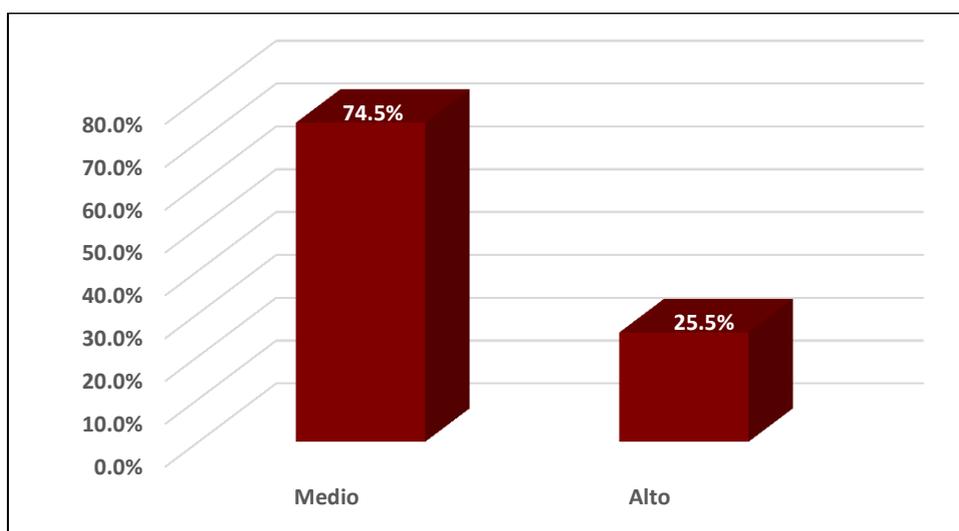


Figura 21. Valores porcentuales del nivel de formalización de las empresas

Interpretación

El 74.5% de las empresas tienen un nivel de formalización medio y el 25.5% tienen un nivel de formalización alto.

Tabla 24.

Régimen único simplificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

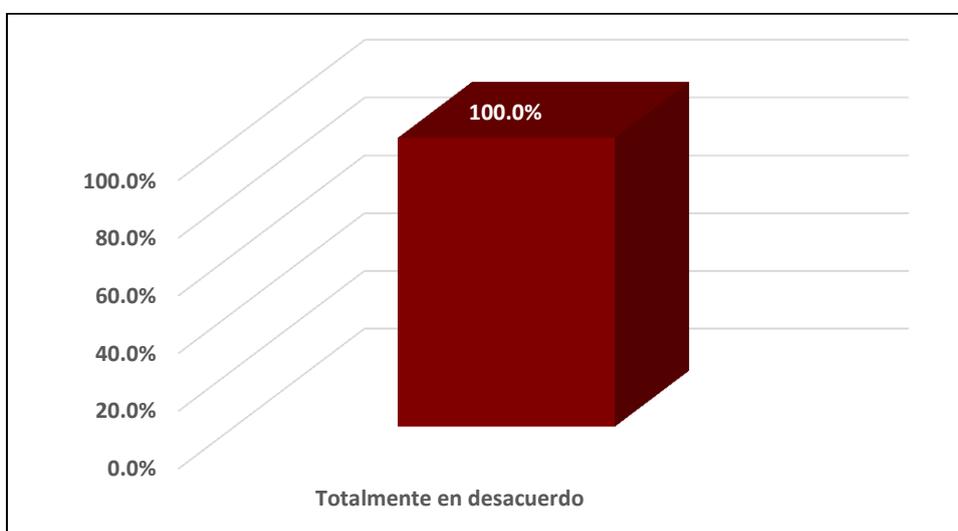


Figura 22. Régimen único simplificado

Interpretación

El 100.0% de las empresas está totalmente en desacuerdo en estar formalizado en el régimen único simplificado.

Tabla 25.

Régimen especial de renta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	76.6%	76.6%	76.6%
	Totalmente en desacuerdo	11	23.4%	23.4%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

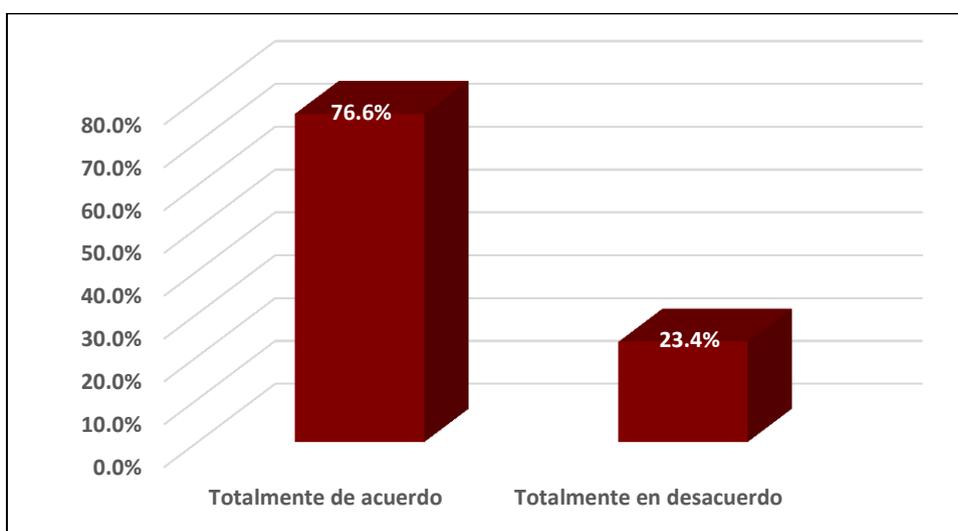


Figura 23. Régimen especial de renta

Interpretación

El 76.6% de las empresas está totalmente de acuerdo de estar formalizado en el régimen especial de renta y el 23.4% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

Régimen General de Renta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	23.4%	23.4%	23.4%
	Totalmente en desacuerdo	36	76.6%	76.6%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

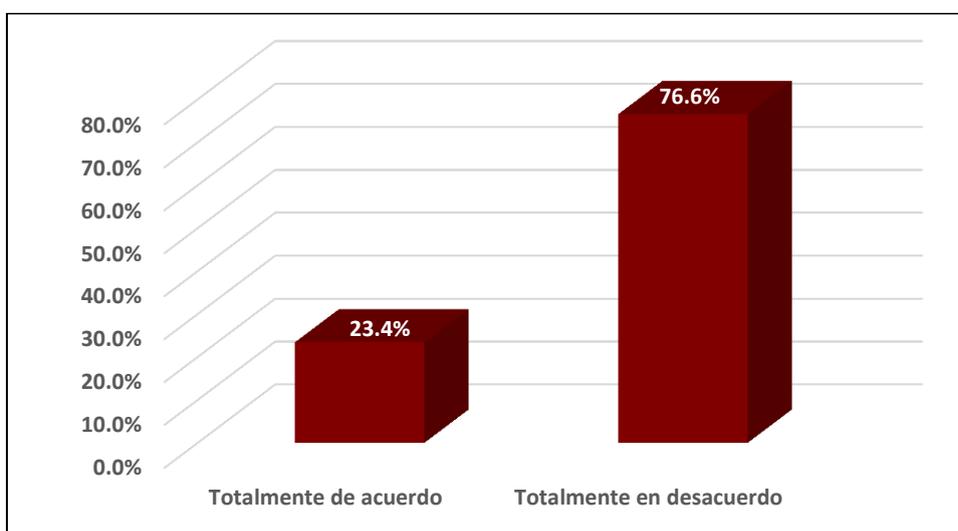


Figura 24. Régimen General de Renta

Interpretación

El 23.4% de las empresas está totalmente de acuerdo de estar formalizado en el régimen general de renta y el 76.6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 27.

Licencia de funcionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

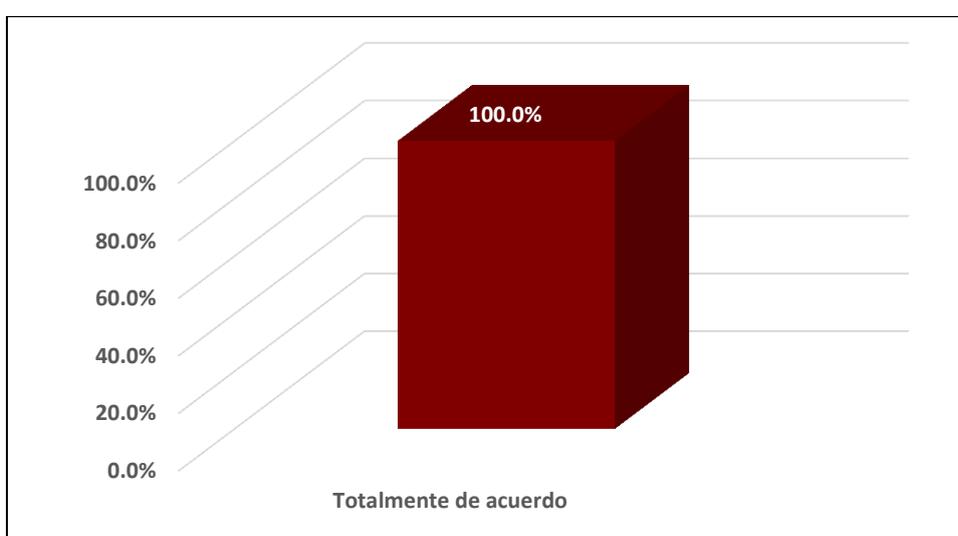


Figura 25. Licencia de funcionamiento

Interpretación

El 100.0% de las empresas está totalmente de acuerdo en contar con una licencia de funcionamiento.

Tabla 28.

Certificado de defensa civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

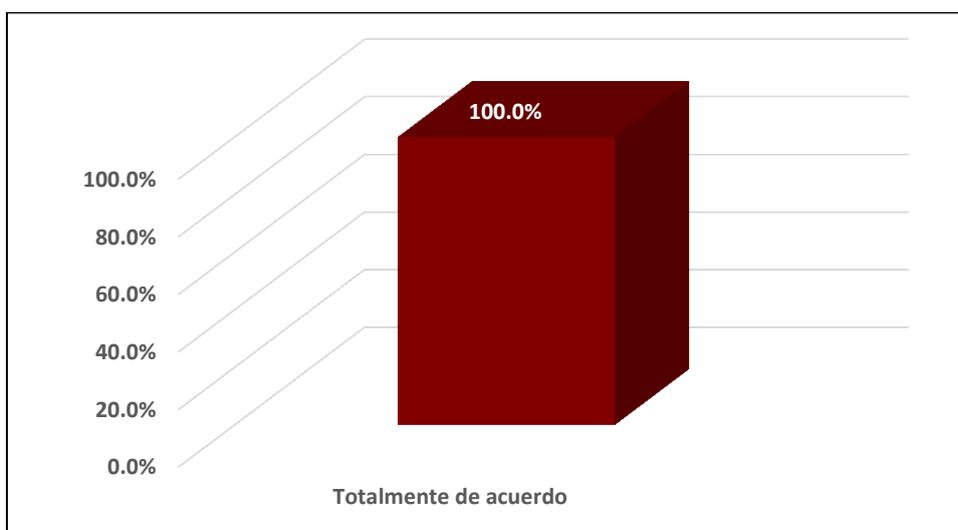


Figura 26. Certificado de defensa civil

Interpretación

El 100.0% de las empresas está totalmente de acuerdo en contar con un certificado de defensa civil.

Tabla 29.

Carné de sanidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	47	100.0%	100.0%	100.0%

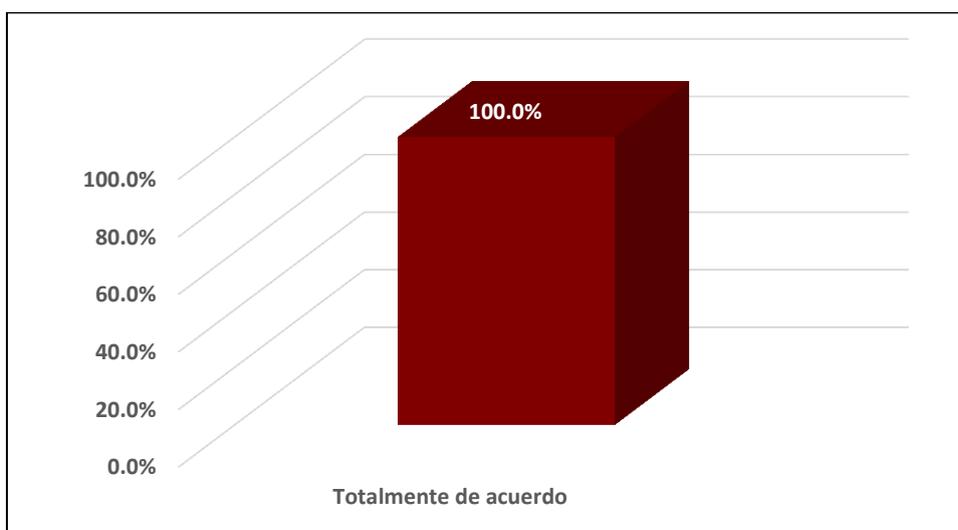


Figura 27. Carné de sanidad

Interpretación

El 100.0% de las empresas está totalmente de acuerdo en contar con un carné de sanidad.

Tabla 30.

Régimen de locación de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	40.4%	40.4%	40.4%
	Totalmente en desacuerdo	28	59.6%	59.6%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

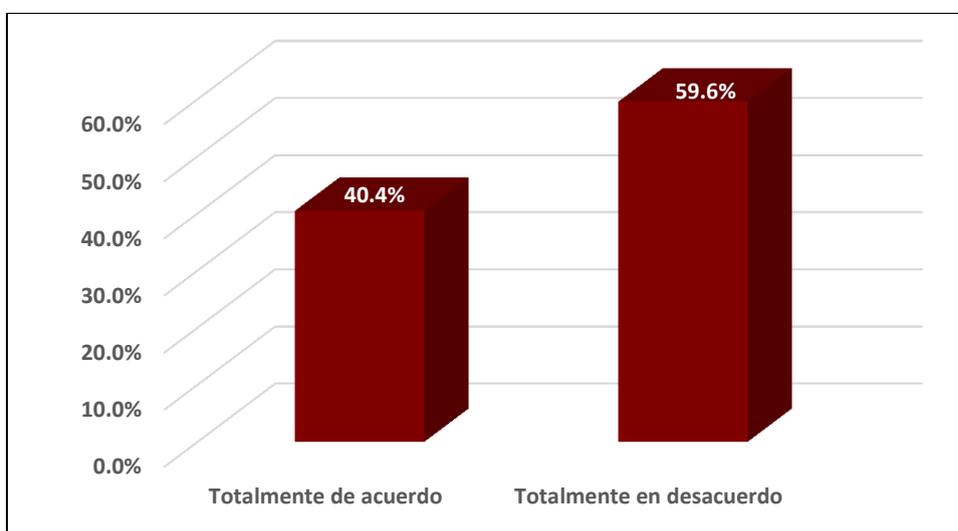


Figura 28. Régimen de locación de servicios

Interpretación

El 40.4% de las empresas está totalmente de acuerdo en tener a trabajadores en el régimen de locación de servicios y el 59.6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 31.

Régimen de contrato fijo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	59.6%	59.6%	59.6%
	Totalmente en desacuerdo	19	40.4%	40.4%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

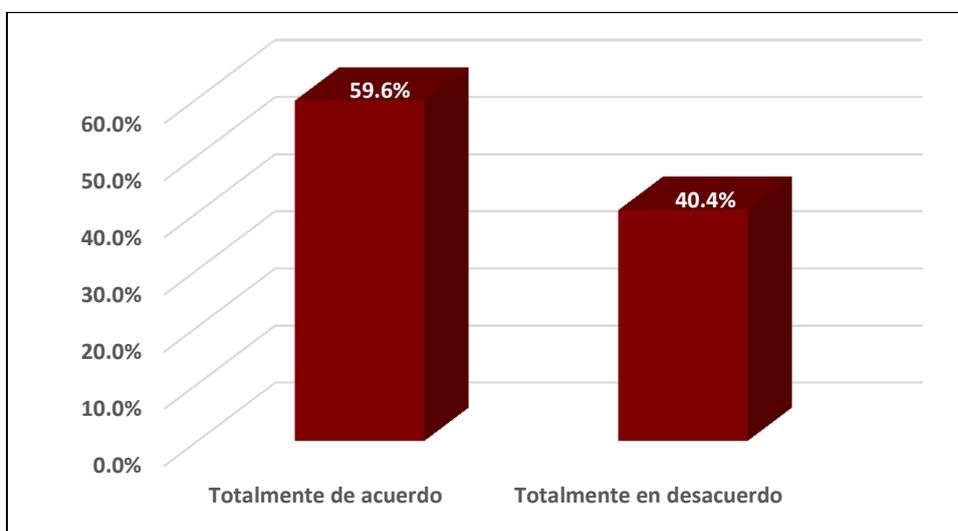


Figura 29. Régimen de contrato fijo

Interpretación

El 59.6% de las empresas está totalmente de acuerdo en tener a trabajadores en el régimen de contrato fijo y el 40.4% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 32.

Sistema de seguridad y salud ocupacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	48.9%	48.9%	48.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25.5%	25.5%	74.5%
	Totalmente en desacuerdo	12	25.5%	25.5%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

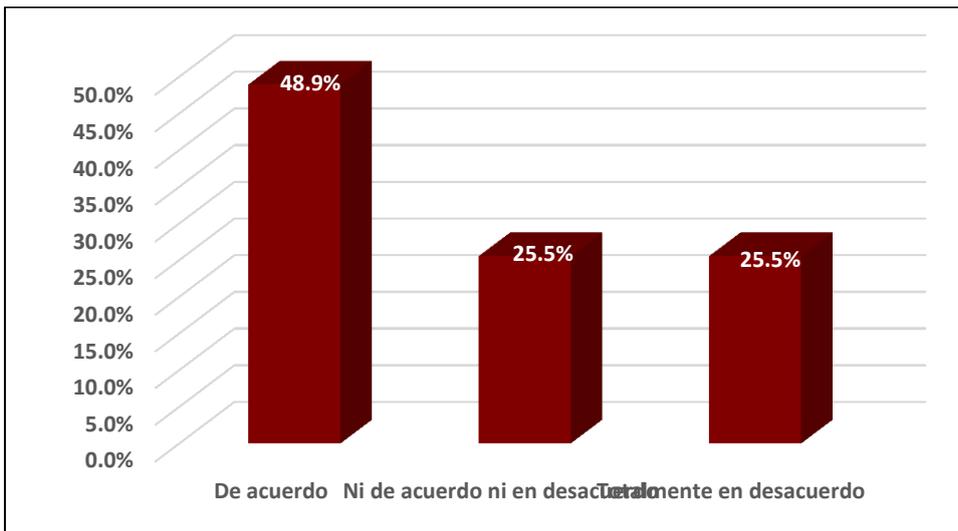


Figura 30. Sistema de seguridad y salud ocupacional

Interpretación

El 48.9% de las empresas está de acuerdo en que cuenta con un sistema de seguridad y salud ocupacional, 25.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25.5% está en desacuerdo.

Tabla 33.

Formalización como persona natural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	76.6%	76.6%	76.6%
	Totalmente en desacuerdo	11	23.4%	23.4%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

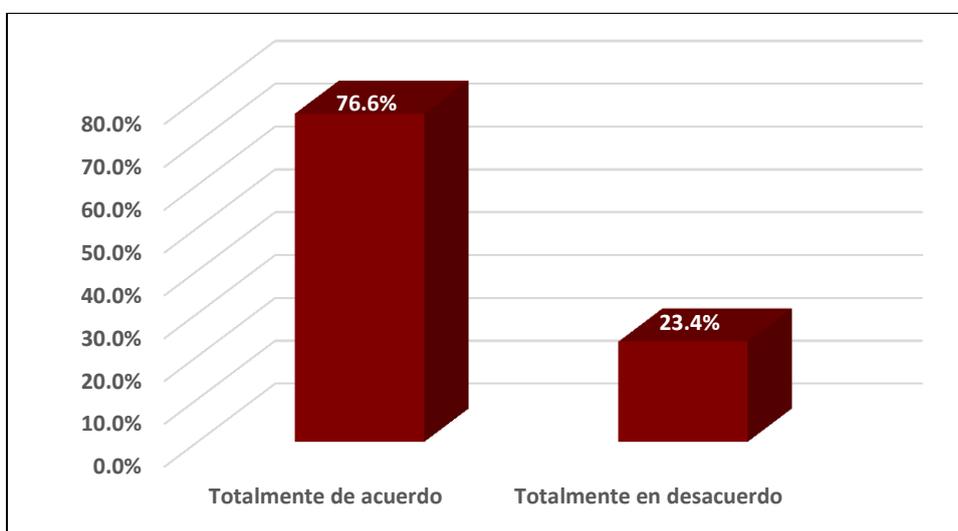


Figura 31. Formalización como persona natural

Interpretación

El 76.6% de las empresas está totalmente de acuerdo en que está formalizada como persona natural y el 23.4% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 34.

Formalización como persona jurídica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	23.4%	23.4%	23.4%
	Totalmente en desacuerdo	36	76.6%	76.6%	100.0%
	Total	47	100.0%	100.0%	

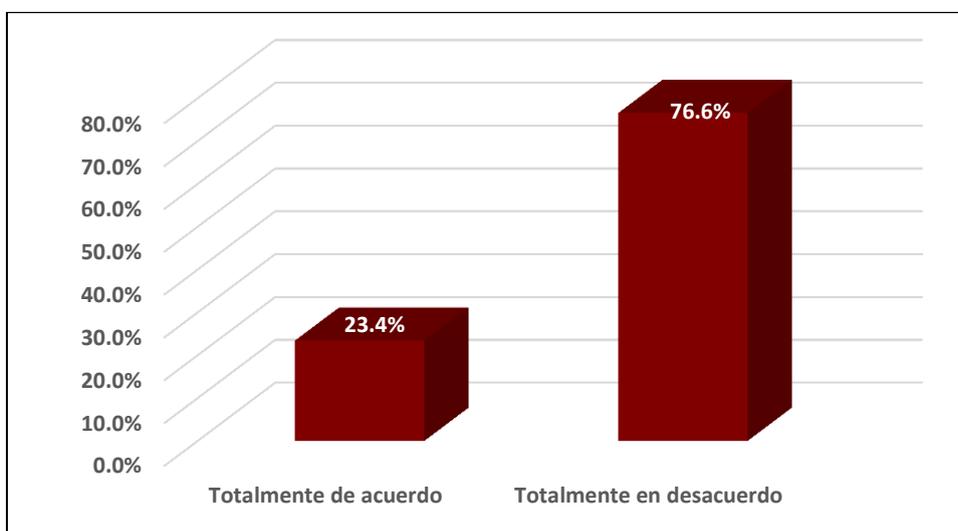


Figura 32. Formalización como persona jurídica

Interpretación

El 23.4% de las empresas está totalmente de acuerdo en que está formalizada como persona jurídica y el 76.6% está totalmente en desacuerdo.

4.2 Análisis de resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

El 61.7% de los representantes de las empresas de este estudio tienen más de 41 años de edad, con ello se demuestra que estas empresas ya cuentan con varios años en el mercado y son personas relativamente sólidas y responsables para la labor que hacen. Un resultado parecido registra Sarmiento (2016), que reporta que 71.4% de los representantes tienen entre 45 a 64 años de edad.

En cuanto al género de los representantes, el 55.3% de ellos son de género masculino teniendo en cuenta que esta labor también pueden ser asumidos por mujeres. De acuerdo a las respuestas se puede apreciar que la mujer está asumiendo un papel más importante en la sociedad y en el mundo empresarial, debido a que en este aspecto el porcentaje también es alto, 44.7%. Sarmiento (2016), reporta que el 85.7% son de sexo masculino, superior al resultado registrado en esta investigación.

En relación al grado de instrucción del empresario se tiene que el 55.3% de ellos provienen de universidades, es decir su preparación profesional es superior. Atribuyendo que para asumir estos retos no es necesario tener una preparación universitaria, con ello no decimos que no es importante pero tampoco es un requisito para ser empresario tener que pasar por una preparación universitaria. Resultado contrario al de Sarmiento (2016), quien reporta que 85.7% de los empresarios de su investigación tienen grado de instrucción secundaria.

En cuanto al cargo del representante de la empresa, se tiene que el 63.8% de ellos son los dueños de la empresa. Aquí hay que hacer la precisión de que algunos

encuestados fueron los administradores de la empresa. Resultado parecido al de Sarmiento (2016), quien reporta que el 85.7% son dueños de la empresa.

Sobre las características de las MYPE

El 44.7%, las empresas tienen entre 1 a 5 años en el mercado funcionando como una panadería. Ello hace inferir que sus negocios son sostenibles por la cantidad de años que han podido permanecer en el mercado. Sarmiento (2016), también presenta un resultado parecido al registrar que 57.1% de las empresas tienen más de 6 años en el mercado.

En cuanto a la cantidad de trabajadores, se tiene que el 72.3% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores, ello se debe a que estas empresas son de producción y comercialización por lo que deben tener personal en atención al cliente y personal en el área de producción de los panes. Al respecto Sarmiento (2016), también registra que el 71.4% de las empresas tienen entre 1 a 4 trabajadores.

Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPE

Dimensión planificación

El 100% de las panaderías manifiestan que están de acuerdo con que la empresa fija objetivos en el proceso de planificación. Las empresas planifican en todo el proceso de su gestión y los objetivos que integran la planificación son de diferente nivel, los cuales pueden ser de corto, mediano y largo plazo. Además pueden ser planteados de acuerdo al área de la organización es decir en este caso del área de producción y del área de atención al cliente que son los más resaltantes en estas micro y pequeñas empresas. Al respecto Benitez y Punguil (2018), muestra en su investigación que dentro de los planes de la empresa no se encuentran ningún tipo de objetivos relacionados a la gestión de calidad es por ello que concluye que empresa no cuenta con un manual de

procedimientos, ni procesos estandarizados. Sin embargo Salcedo (2017), concluye que un sistema de gestión de calidad es útil e importante en una empresa de producción porque ayuda a estandarizar los procesos y a encontrar la ventaja competitiva de la empresa.

El 100% de las empresas están de acuerdo en que se preocupan por identificar a sus posibles clientes, esta actividad lo efectúan con la intención de ofrecer mejores servicios y mejor calidad de productos, dada la competencia es mejor estar a la altura de las necesidades del cliente.

El 100.0% de las empresas encuestadas están totalmente de acuerdo que las panaderías elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente. En este aspecto se puede apreciar la preocupación de la panadería por brindar un servicio y un producto acorde a las necesidades del cliente.

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías establece los controles en los procesos del servicio. Si las empresas solo planifican y no controlan no podrán obtener los objetivos planteados, es por ello que en las empresas se realiza esta actividad. Al respecto Figueroa (2016), reporta que el 45% manifiesta que casi siempre cuenta con políticas de mejora continua en la empresa.

Dimensión control de calidad

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías evalúa el comportamiento de la calidad real, es decir que se preocupan porque lo planificado se cumpla en la realidad. En tal sentido, se puede inferir que los objetivos se cumplen en el servicio y producción de la panadería. Al respecto Figueroa (2016), reporta que los trabajadores identifican las fallas o aspectos de mejora en los procesos de la panadería.

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad. Ello nos ayuda a inferir que las panaderías están constantemente comparando los resultados obtenidos con los objetivos planteados, aspecto que les ayuda a mejorar sus procesos en caso se presente una falla. Al respecto Figueroa (2016), reporta que 42.5% casi siempre verifican el control de calidad en la empresa.

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos. Con ello nos demuestra que la totalidad de las empresas se encuentra preocupada por brindar un mejor servicio a sus clientes, además de un buen producto para vender un pan que se adecúe a los gustos y preferencias de los clientes. Al respecto Sarmiento (2016), registra que las empresas de su estudio están de acuerdo en realizar mejoras continuas en sus procesos con la intención de satisfacer las necesidades del cliente.

Dimensión mejora de la calidad

El 63.8% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio. La infraestructura se refiere a que la panadería cuenta con las maquinarias y equipos en producción para la elaboración de los panes y los equipos referidos a vitrinas, estantes, caja registradora, entre otros para brindar un buen servicio al cliente.

El 100.0% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar. Es por ello que todos los esfuerzos que realiza la empresa están enfocadas en brindar un mejor servicio y un producto adecuado a las necesidades del cliente.

El 68.1% de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio. Esto demuestra la preocupación que tienen las panaderías por satisfacer las necesidades del cliente al asignar a un equipo de trabajo que en realidad se refiere a todos los trabajadores, pero hay que resaltar que todos están comprometidos en mejorar la calidad del producto y servicio.

El 100.0% de las empresas está de acuerdo en que la empresa asigna recursos necesarios para la mejora de la calidad. Estos recursos que las empresas asignan a la mejora de la calidad en realidad es una inversión que hacen porque ello se va a revertir en mayores ventas y eso han entendido las empresas de esta investigación.

El 100.0% de las empresas está de acuerdo en que la empresa motiva a los empleados para la mejora de la calidad. Ello porque las empresas han comprendido que la motivación es importante en los empleados, teniendo en cuenta que la motivación puede ser interna y externa, las empresas se preocupan por brindarles a los trabajadores un ambiente agradable e incentivos para mantenerlos motivados desde fuera.

El 61.7% de las empresas está de acuerdo en que capacita a sus empleados. Ello en respuesta a la asimilación de que la capacitación es una inversión. En tal sentido, debido a los recursos limitados de este tipo de organizaciones, la capacitación se realiza de manera interna, es decir es realizada por los mismos dueños o los mismos trabajadores, estas capacitaciones están enfocadas a la mejora de la calidad y el servicio. Al respecto Curitima (2016), también reporta que en las empresas de su estudio el 75% de las empresas capacita a su personal para mejorar la calidad de su producto.

Sobre las características de la formalización de las MYPE

El 74.5% de las empresas tienen un nivel de formalización medio, ello implica que no todas las empresas se encuentran formalizadas en todas sus dimensiones de esta variables, es decir teniendo en cuenta que las dimensiones de la formalización son: tributaria, municipal, laboral y jurídica, posiblemente en una de ellas no se encuentren formalizadas. Al contrario de Asuad y Salazar (2016), quien concluye que las PYME están sujetas a una excesiva presión tributaria teniendo en cuenta que estas unidades de negocio tienen diversas limitaciones para generar ganancias suficientes.

El 76.6% de las empresas está totalmente de acuerdo de estar formalizado en el régimen especial de renta. Esto se debe a que ellas han visto necesarias estar en este régimen por aspectos que a ellos les conviene. Es necesario mencionar que este régimen de acuerdo a la SUNAT (s.f.), exige a las organizaciones tener una contabilidad parcial y le da la facilidad de pagar sus impuestos de forma progresiva, es decir pagan en promedio 2.5% del IGV mensual, teniendo en cuenta esta característica no realizan una declaración anual como en el caso del régimen general de renta. Resultado muy parecido al de Sarmiento (2016), quien registra que el 71.4% de las MYPE se encuentran en el régimen especial de renta.

El 100.0% de las empresas está totalmente de acuerdo en contar con una licencia de funcionamiento, lo mismo sucede con el certificado de defensa civil, ello es porque para poder solicitar una licencia de funcionamiento las municipalidades requieren hacer una inspección por defensa civil, por lo tanto la emisión de la licencia de funcionamiento está supeditada a la aprobación de Defensa Civil. Así también Curitima

(2016), reporta que 89% de las empresas cuentan con licencia de funcionamiento y 82% cuenta con autorización sectorial.

Para la implementación de un negocio relacionado al expendio de alimentos es necesario contar con un carné de sanidad expedido por algún centro de salud. Es por ello que en esta investigación el 100.0% de las empresas está totalmente de acuerdo en contar con un carné de sanidad. Aunque para la licencia de funcionamiento no es una exigencia este tipo de documento, cuando realizan fiscalización solicitan a los trabajadores dichos documentos.

Las panaderías afirman que tienen trabajadores en dos tipos de regímenes laborales, el 40.4% se encuentra con contrato de locación de servicios y el 59.6% se encuentran con contrato fijo. Ello demuestra que de alguna forma las panaderías se encuentran formalizadas en esta dimensión de la variable formalización. Sarmiento (2016), registra un resultado parecido el reporta que el 85.7% no tienen a sus trabajadores en planilla. Así también Curitima (2016), reporta que 71% de las empresas tienen a sus trabajadores en planilla.

El 48.9% de las empresas está de acuerdo en que cuenta con un sistema de seguridad y salud ocupacional, las demás panaderías nunca han escuchado el término o simplemente no les han exigido hasta hoy que cuenten con ese sistema. Ello porque la SUNAFIL que es una institución adscrita al Ministerio de Trabajo aún no cuenta con la cantidad de personal suficiente para realizar este tipo de fiscalización, razón por la cual la mayoría de negocios no tiene conocimiento de este sistema.

El 76.6% de las empresas está totalmente de acuerdo en que está formalizada como persona natural y el 23.4% de las empresas está totalmente de acuerdo en que está

formalizada como persona jurídica. Como se puede apreciar las panaderías se encuentran en una de las formas de formalización legal, ello va a depender de las necesidades de los empresarios por ser persona natural o jurídica, ello va de acuerdo a sus objetivos. Resultado muy parecido al de Sarmiento (2016), quien registra que el 85.7% son persona natural con empresa. También Curitima (2016), reporta que el 71% de las empresas es persona natural con empresa.

V. CONCLUSIONES

Sobre las características de los representantes

La mayoría de los emprendedores tienen más de 41 años, son convivientes, son de género masculino, tienen grado de instrucción universitaria y son dueños de la panadería.

Sobre las características de las MYPE

La mayoría de las MYPE tienen entre 1 a 5 años de permanencia en el mercado y tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Sobre las características de la gestión de calidad de las MYPE

La totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad es de nivel medio.

La totalidad de las MYPE están totalmente de acuerdo en fijar metas acerca de la calidad, elaboran el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y están de acuerdo en que las identifica las necesidades de los clientes.

La totalidad de las empresas están de acuerdo en que establecen los controles en los procesos del servicio, evalúan el comportamiento de la calidad real, comparan el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad y realizan acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos.

La mayoría de las empresas cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio, cuentan con un equipo especializado para realizar las mejoras y capacitan a su personal para brindar un mejor servicio.

La totalidad de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifican las necesidades específicas del cliente, asignan recursos para dicho propósito y motivan a los empleados para la mejora de la calidad.

Sobre las características de la formalización de las MYPE

La mayoría de las empresas tienen un nivel de formalización medio.

La mayoría de las empresas se encuentra en el régimen especial de renta.

La totalidad de las MYPE cuenta con licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y carné de sanidad.

La mayoría de las panaderías tienen a sus trabajadores bajo el régimen de contrato fijo, cuenta con un sistema de seguridad y salud ocupacional y es persona natural.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arbaiza, L. (2011). *Economía informal y capital humano en el Perú*. Segunda edición. Lima: Universidad ESAN.

Benitez Salazar, R. y Punguil Pilla, M. (2018). *Mejora de procesos en el área de administración y producción de la panificadora Delicake en Guayaquil*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperada de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26179/1/TESIS-BNTZ_PNGL.pdf

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Chávez Molero, G. (2017). *Cultura Tributaria y su relación con la formalización de las MYPE de comercialización de productos de primera necesidad del Distrito de San Martín de Porres, del periodo 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1946/Chavez_MGN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curitima Nashnate, G. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043526>

Espíritu (2014). *Plan de know how para mejorar la calidad total en la Panadería Sur Sabor S.A. del distrito de Chilca – 2012*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/137/1/ESPIRITU%20TOLENTINO.pdf>

Estrada Suazo, P. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 en una panadería*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2572/E21-E88-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa Robles, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gómez Marcel, M. (2006). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Editorial Brujas. Córdoba, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910260>

- González Caya, C.; Domingo Navas, R. y Sebastián Pérez, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8436266412>
- Grasso, L. (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Córdoba. Encuentro Grupo Editor. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9872302235>
- Griful Ponsati, E. y Canela Campos, M. (2002). *Gestión de la calidad*. Edicions UPC. Barcelona, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498801435>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- INEI (2014). *Una mirada a Lima Metropolitana*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1168/libro.pdf
- Juran, J.M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. Editorial Limusa. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681855175>
- Salcedo Tole, Y. (2017). *Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del Comeb La Picota, Bogotá*. Tesis de maestría (En línea). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperada de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16383/SalcedoTolYessicaRocio2017.pdf;jsessionid=92595578FE3FDE5CD3BA3751E885D29A?sequence=1>

Sarmiento Corbera, R. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de Caballo Cocha, año 2016*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043529>

SENA (2006). *Industria de la panificación y la repostería*. Colombia. Recuperada de <https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/2146/1/3098.pdf>

Silupú, B. (2012, 27 septiembre). Formalización, tarea de todo empresario. *Perú 21*. Disponible en: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2012/09/formalizacion-tarea-de-todo-em.html>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de panaderías

Nº	Nombre Comercial	RUC	Dirección
1	Santo Aroma Café Panadería	20600396260	Av. La Mar 1589
2	La Panera Café	20600549759	Av. Mariano Cornejo 1125
3	Panadería Brusyer	20522297403	Psje, El Parque 101
4	Pastelería La Bondiet EIRL	20563810239	C. Daniel Hernández 1135
5	Dulce Ilusión	Se negó	Jr. Gnral. Pizarro 548
6	Dulzura Pastelería	Se negó	Av. La Marina 1335
7	Sukker Pasteles & Detalles	Se negó	Calle Apolo 129
8	Vanilla Paris Cupcakes	No tiene RUC	Jr. Nicolás Alcázar 744
9	Gustitos y Sabores	10077367140	Jr. Daniel Hernández 1111
10	Panadería La Amistad	20602584241	Av. Mariano Cornejo 2246
11	Pastry Pop	No tiene RUC	P. Manuel Seoane Villegas 141
12	Panadería Ugartino	20492504361	Av. Bolívar 120
13	Dely Bakery	Se negó	Av. Bolívar 1841
14	Sana Tentación	20554554572	Av. del Río 269
15	Dulces sin Azúcar	No tiene RUC	Jr. Pasos 490
16	Todo Dulce		General Manuel Vivanco 264
17	Don Pastel	20492713873	General Manuel Vivanco 310
18	7 Harinas	20602643299	Av. Simón Bolívar 1193
19	Panadería Pastelería Sadydd	10420129578	Juan Valer Sandoval 705
20	Panadería Lucho`s		Jr. Santiago Wagner 2101
21	Industrias Alimentarias D'Julia	20476721556	General Manuel Vivanco 400
22	Panadería July	20100900166	Bernardo O'Higgins 898
23	Panadería y Pastelería Artisan Bread	20100894336	Av. Bolívar 985
24	Panadería Santa Elena	20100906873	Av. Sucre 1005
25	Panadería Panavino SCRL	20302231282	Calle Granada 498
26	Panadería Las Vegas		Av. Mariano Cornejo 797
27	Yasna	10076273711	Av. Simón Bolívar 1494
28	Don Alejo	20517861902	Av. San Martín 1202
29	Panadería y Pastelería	Se negó	Jr. Nicolás Gutarra 797
30	Pastel Arte	Se negó	Av. La Alborada 1572
31	Panadería San Diego	10086191542	Av. Mariano Cornejo 1849
32	Panadería Pastelería Grupo Dulces Sensaciones SAC	20553781184	Av. Simón Bolívar 1389
33	Panadería Pastelería Heydi de: López Cornejo Jorge Luis	10411244577 -	Av. Del Río 273-A
34	Panadería Pastelería de: Dolce Peccato S.R.L.	20524273986	Av. Gral. Manuel Vivanco 405
35	Panadería Pastelería de: Adrianisima S.A.C.	20521968339	Jr. Manuel C. Dulanto 1941
36	Panadería Pastelería de: Chucos Berrocal Mercedes	10204221176	Av. Antonio José de Sucre 1027
37	Panadería Pastelería El Buen Pan del Día	10105885704	Av. José L. y Meléndez 1505
38	Panadería Pastelería "La Unión Multimarket E.I.R.L	20601859344	Av. José L. y Meléndez 1805
39	Panadería Pastelería Il Panettiere		Av. José L. y Meléndez 1508
40	Panadería Pastelería Mi Plaza de: Chavez Retto Ruben Alvino	10107284376	Plza. De La Bandera 141

41	El Sabor del Arte Sano Panaderia y Pasteleria El Horno	20100160375	Psj. Gral. Manuel Vivanco 109
42	Panadería Pastelería y Fuente de Soda de: Mora Yturri C. Giovana	10098567521	Av. Manuel C. Dulanto 1565
43	Panadería Pastelería Panadería y Pastelería Heydi	10411244577	Av. Del Río 273-A
44	Panadería Pastelería de: Dolce Peccato S.R.L.	20524273986	Av. Gral. Manuel Vivanco 405
45	Panadería Pastelería de: Adrianisima S.A.C.	20521968339	Jr. Manuel C. Dulanto 1941
46	Panadería Pastelería de: Obregon Gonzales Cristina	10102852627	Jr. Crnel. J. Valer Sandoval 691
47	Panadería Pastelería Entre Panes	10204221176	Av. Antonio José de Sucre 1027

Fuente. Lista obtenida de la investigación en campo y la Municipalidad de Pueblo Libre.

Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes de las MYPE del sector producción – rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018”.

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

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

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	TDA	Totalmente de acuerdo	1
	DA	De acuerdo	2
	NAND	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
	ED	En desacuerdo	4
	TED	Totalmente en desacuerdo	5

Características del empresario

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años
2	Género	Femenino		Masculino
3	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador

Características de las MYPE

5	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más
6	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10

Características de la gestión de calidad

Variable 1: Gestión de la calidad										
Planificación de la calidad					TDA	DA	NAND	ED	TED	
7	La panadería fija los objetivos de la calidad?									
8	La panadería identifica las necesidades de los clientes?									
9	La panadería elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente?									
10	La panadería establece los controles en los procesos del servicio?									
Control de la calidad					TDA	DA	NAND	ED	TED	
11	La panadería evalúa el comportamiento de la calidad real?									
12	La panadería compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad?									
13	La panadería realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos?									
Mejora de la calidad					TDA	DA	NAND	ED	TED	

14	La panadería cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio?					
15	La panadería identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar					
16	La panadería asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio?					
17	La panadería proporciona los recursos necesarios para la mejora del servicio?					
18	La panadería motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio?					
19	La panadería capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora?					

Características de la formalización

Nº	Formalización	TDA	DA	NAND	ED	TED
20	La panadería se encuentra en el Régimen Único Simplificado?					
21	La panadería se encuentra en el Régimen Especial de Renta?					
22	La panadería se encuentra en el Régimen General de Renta?					
23	La panadería cuenta con licencia de funcionamiento?					
24	La panadería cuenta con certificado de defensa civil?					
25	Los trabajadores cuentan con carné de sanidad?					
26	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de locación de servicios?					
27	Los trabajadores están contratados bajo el régimen de contrato fijo?					
28	La panadería cuenta con el sistema de seguridad y salud ocupacional?					
29	La panadería esta formalizada como persona natural?					
30	La panadería esta formalizada como persona jurídica?					