



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
FORMALIZACIÓN EN LAS MYPES RUBRO CEVICHERIAS
EN EL AA. HH PACHITEA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

ADRIANZEN PEÑA, GIANMARCO

ASESOR

RONDOY VILLARREAL, DAVID DANIEL

PIURA-PERÚ

2018



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

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
FORMALIZACIÓN EN LAS MYPES RUBRO CEVICHERIAS
EN EL AA. HH PACHITEA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHIILER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

ADRIANZEN PEÑA GIANMARCO

ASESOR

RONDOY VILLARREAL, DAVID DANIEL

PIURA-PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
MIEMBRO

Lic. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

LIC. DAVID DANIEL RONDOY VILLARREAL
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la carrera Universitaria, y en especial al asesor por su constante orientación y apoyo en mis inicios de mi carrera y en la elaboración de mi Taller y también a la Universidad a Los Ángeles de Chimbote por el recibimiento en su establecimiento de estudio y los propietarios de las MYPE por la información en la cual me brindaron para la realización de mi presente estudio

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios por darme la fuerza y la voluntad de seguir esforzándome y también a mis padres ya que están apoyándome en seguir adelante con su apoyo orientándome en el trayecto de mi vida

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por 2 MYPE del rubro cevichería del Asentamiento Humano Pachitea (Piura), donde la muestra para la variable gestión de calidad está conformada por 138 clientes y dueños de las cevicherías; y para la variable formalización se conforma por los 6 propietarios de las MYPE. La técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la gestión de calidad es brindar un buen servicio y que además brindar un buen producto para que los consumidores se sientan satisfechos por el producto que brindan dichas MYPE. En cuanto a la formalización es que todas las MYPE deben estar legalizadas y registradas por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos para que así eviten que cierren dichos negocios ya que podría ocasionar problemas financieros.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Formalización, MYPE, Cevichería.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the characteristics of Quality Management and Formalization in the MYPES cevicherías sector in the AA. HH Pachitea, year 2017, the methodology presents a descriptive level and a non-experimental and transversal design, the research population is made up of 2 MYPE from the Cevichería sector of the Pachitea Human Settlement (Piura), where the sample for the variable quality management It is made up of 138 clients and for the variable formalization it is made up of the 6 owners of the MYPE. The technique of data collection is the survey using the instrument the questionnaire. Among the main conclusions was that the characteristics of quality management is to provide a good service and also provide a good product for consumers to feel satisfied by the product provided by these MYPE. As for the formalization, all the MSEs must be legalized and registered by the National Superintendency of Public Registries so that they avoid closing these businesses as it could cause financial problems.

Keywords: Quality Management, Formalization, MYPE, Cevichería.

Índice

1. Agradecimiento...	iv
2. Dedicatoria	v
3. Resumen	vi
4. Abstract.....	vii
5. Tabla de Contenido...	viii
6. Índice de Tablas...	xi
7. Índice de Figuras...	xiii
I.- Introducción...	1
II.- Literatura	5
2.1 Antecedentes	
2.1.1.- Variable Gestión de Calidad...	5
2.1.2.- Variable Formalización...	10

2.2.-Bases Teóricas dela Investigación... ..	20
2.2.1 Gestión de Calidad	20
2.2.1.1 Importancia de la Gestión de Calidad... ..	20

2.2.1.2	Ventajas de la Gestión de Calidad...	20
2.2.2	Formalización...	21
2.2.2.1	Definición...	21
2.2.2.2	Tipos de Comprobantes de Pago.....	21
2.2.2.3	Beneficios de la Formalización	21
	Hipótesis...	21
III	Metodología.....	22
3.1	Diseño de la Investigación...	22
3.1.1.	-Tipo Descriptivo	22
	3.1.2 Nivel Cuantitativo...	22
	3.1.3 Diseño no experimental y corte transversal...	22
3.2	Población y Muestra	22
3.2.1	Variable de Gestión de Calidad... ..	23
	Criterio de Inclusión	
	Criterio de Exclusión	
3.2.2	Variable de Formalización.....	24
	Criterio de Inclusión	
	Criterio de Exclusión	
3.3	Definición y Operacionalización delas Variables	25

3.4	Técnicas e instrumento de Recolección de Datos... ..	28
3.5	Plan de Análisis	28
3.6	Matriz de Consistencia... ..	28
3.7	Principios Éticos... ..	31
IV	Resultados... ..	32
	4.1. Resultados	
	4.1.1 Variable Gestión de Calidad	
	4.1.2 Variable Formalización	
	4.2 Análisis de Resultado	39
	Referencias	43
	Anexos... ..	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género... ..	32
Tabla 2: Estado Civil.....	32
Tabla 3: Nivel Profesional... ..	32
Tabla 4: ¿Cree Usted que los precios de los platos son accesibles?	33
Tabla 5: Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?.....	33
Tabla 6: ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?.....	33
Tabla 7: ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?.....	34
Tabla 8: Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?.....	34
Tabla 9: ¿El personal se muestra interesado en ayudarlo a resolver sus dudas?.....	34
Tabla 10: ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?.....	34
Tabla 11: ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?	34
Tabla 12: ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?	35
Tabla 13: Género	36
Tabla 14: Estado Civil.....	36
Tabla 15: Nivel Profesional.....	36
Tabla 16: ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?	36

Tabla 17: ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza la cevichería para capacitar a su personal?	37
Tabla 18: ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?	37
Tabla 19: ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?	37
Tabla 20: ¿Cómo realiza el pago a sus trabajadores?	37
Tabla 21: ¿Los trabajadores se encuentran en planilla?	38
Tabla 22: ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?	38
Tabla 23: ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Género	58
Figura Nª 2 Estado Civil	58
Figura Nª 3 Nivel Profesional	58
Figura Nª 4 ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?	59
Figura Nª 5: Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?.....	59
Figura Nª 6 ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?	59
Figura Nª 7 ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?	60
Figura Nª 8 Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?.....	60
Figura Nª 9 ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	61
Figura Nª 10 ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	61
Figura Nª 11 ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?	62
Figura N° 12 ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?.....	62
Figura Nª 13 Género.....	63
Figura Nª 14 Estado Civil.....	63
Figura Nª 15 Nivel Profesional.....	64

Figura N ^a 16 ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?.....	64
Figura N ^a 17 ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza la cevichería para capacitar a su personal?	65
Figura N ^a 18 ¿Considera que los recursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?	65
Figura N ^a 19 ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?	66
Figura N ^a 20 ¿Cómo realiza el pago a sus trabajadores?	67
Figura N ^o 21 ¿Los trabajadores se encuentran en planilla?	67
Figura N ^a 22 ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?	67
Figura N ^o 23 ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?	68

I.- INTRODUCCIÓN

La Ley N.º 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, en la cual especifica que la micro y pequeña empresa en el artículo 2 como "La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica en la cual está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial avistada en la legislación vigente, en la cual tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o de prestaciones.

En las cevicherías aparecen nuevos competidores anualmente, y en la cual aparecen también fracasos por parte de las organizaciones.

Gran parte del personal, que laboran en una MYPE rubro cevichería, dando como resultado un 75% en la cual no reciben indemnización según la Ley.

Según Rodríguez (2012): "El 76% de los que reciben salario, ganan menos que el correspondiente Salario Mínimo Vital (SMV) por hora y la que se les obliga a trabajar más de 08 horas, en ambientes con área aproximada de 80 metros cuadrados, en el mejor de los casos. Los propietarios son personas emprendedoras, dispuestas a trabajar sin un horario de salida, pero sí de entrada. Por el testimonio de sus trabajadores, son personas que muy rápido se dejan llevar por sus emociones y que además no separan el trabajo de la familia y los problemas de la familia se llevan al trabajo perjudicando las relaciones con sus trabajadores, clientes y proveedores. Otras características, es que cuentan con dos baños uno para damas y el otro para caballeros lo que se encuentra implementados con lo esencial como son: papel higiénico y jabón, el horario de los trabajadores es de 8 de la mañana hasta 6 de la tarde, la atención del público es a las 10 de la mañana.

Con respecto a la atención del cliente es pausado, no es cortes, no son amables no existe acercamiento al cliente, no conoce las técnicas de atención al cliente ni la especialidad de la casa, además, no están motivados, ni gozan de los beneficios su sueldo son menores al sueldo mínimo vital”.

Actualmente hay doce trabajadores en las cevicherías, y que además no tienen una formalidad hacia los consumidores.

Otra característica es que hay competencia entre ellos mismos para atraer más clientes el negocio de los restaurantes es una de las industrias con mayor número de nuevos En el Perú según el Ministerio del Trabajo, en 2016 habido el 94% en la cual son microempresas.

En este mundo globalizado donde el avance tecnológico está a la vanguardia en nuestra sociedad, permite que las MYPE formales brinden un servicio de calidad al consumidor como: Aceptar pagos con tarjetas de crédito, contar con cámaras de seguridad etc. En cambio, las MYPE informales no brinda esta clase de servicios siendo perjudicial para la seguridad de sus clientes

Piura cuenta con diferentes distritos, Urbanizaciones, y Asentamientos Humanos; entre ellos el A.A.H.H. Pachitea, el cual colinda por el Norte con la prolongación av. Sánchez Cerro, por el Este Urb. Santa María de Pinar, por el Oeste la Avenida Grau y por el Sur Urb. Miraflores. Esta ubicación actualmente se encontramos muchos restaurantes de los cuales, cuentan con mucha popularidad, dentro del ámbito y gusto Piurano.

Por su parte, Herrán (2015) Gerente Regional de Desarrollo Económico declaró que el sector de las MYPE es importante porque los objetivos nacionales en materia de políticas de empleo, inclusión social, para ello, se debe impulsar el desarrollo de manera unida.

De acuerdo con la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017? Siendo el objetivo general de la investigación: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017. En tanto como objetivos específicos: a.- Conocer el sistema de Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2017; b.- Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2017, c.- Identificar los tipos de comprobantes de pago de la Formalización en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Pachitea, año 2017, d.- Conocer los beneficios de la Formalización que emplean las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2017

Es práctica porque se acudió a la norma SUNEDU, en la cual se realiza con la finalidad de que en la actualidad se determine las características de la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017 ya que ésta constituye un aporte que pretende conocer de qué manera influye la gestión de calidad y formalización de las MYPE

Esta investigación es teórica porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es gestión de calidad y la formalización, ya que según la gestión de calidad La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio”. (**Camisón & González, 2014**). Por otro lado, La formalización es un proceso que lleva a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal (**Álvarez & Cerna, 2013**).

Así mismo, esta investigación aplicará el diseño de investigación no experimental y el nivel de investigación cuantitativa además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información en la cual nos ayudará de tal forma que se recauden datos adecuados para así conocer la problemática que se realizará en las MYPE.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Vásquez (2011), en la tesis de maestría titulada “Evaluación de la calidad del producto restauración en el Restaurante Buffet “Miramar” del hotel Meliá Habana”, en la Universidad de La Habana- Cuba, cuyo objetivo es establecer un diagnóstico de la situación de la calidad, dado que presenta niveles de insatisfacción, lo cual influye en la percepción de la actividad de restauración general del Hotel y se llegó a la conclusión que la actividad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas de la Mesa Buffet presenta algunas deficiencias, predominando los problemas relacionados con variedad y calidad de la oferta, inadecuada temperatura de los alimentos, lentitud del servicio; así como, la falta de motivación y satisfacción laboral entre los trabajadores gastronómicos

García, (2012), en su investigación titulada: “Sistema de Calidad para el Restaurante del Hotel Neptuno en Valencia, España”. En la Universidad Simón Bolívar y tiene como objetivo diseñar un sistema de calidad para el Restaurante Tridente del Hotel Neptuno en Valencia, España basado en el modelo SERVQUAL (cuestionario con preguntas estandarizadas que permite medir la calidad del servicio); con un diseño de investigación tipo descriptivo, explicativo y proyectivo; aplicando cuestionarios como instrumento de recolección de datos a una muestra de 100 personas; concluyendo que dada la extensión del cuestionario, muchas veces no se cuenta con la colaboración de todos los comensales en responder, situación que no permite medir con datos reales la calidad de atención brindada, para lo cual se deberá implementar mecanismos de información que le permita a los clientes conocer el interés de la empresa en mejorar la calidad de sus servicios.

González & Palomino (2012), realizaron la investigación titulada “Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio buffet”, en la Universidad de La Habana - Cuba cuyo objetivo fue que es importante una adecuada gestión de calidad referente al manejo de alimentos dado que a través de los alimentos el consumidor se puede ver afectado por enfermedades y en su encuesta realizada hacia los clientes le dio como resultado que el 64% de los clientes dicen que para evitar enfermedades debe estar limpio el establecimiento para que así sentirse cómodos. Con este fin, se evaluó el cumplimiento de las buenas prácticas de elaboración de alimentos a través de la implementación de la Guía para la Evaluación Sanitaria de Establecimientos de Alojamiento Turístico y el Perfil Sanitario, llegando a la conclusión que aún falta corregir varias deficiencias, y recomienda desarrollar pruebas microbiológicas que ayuden a confirmar el estado de las buenas prácticas de elaboración de alimentos y la limpieza y desinfección efectiva en todas las áreas

Ríos, (2015), en su tesis titulada “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo y tiene como objetivo determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, en el presente trabajo de investigación hace referencia que en el distrito de huanchaco los representantes legales de las MYPES tienen una afirmación compartida en donde manifiestan que la mayoría de encuestados son de sexo masculino con el 65% y que su edad oscila entre los 35 y 44 años de edad y que el 29% dice que para aumentar la rentabilidad de la organización todo tiene que venir del trato del personal que se le da a los clientes en la cual se llegó a la conclusión que las empresas en el sector servicios, tienen una permanencia en el rubro de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son formales y el motivo por el que se formó la empresa es

para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45% y el 58% de las personas saben a dónde dirigirse si en caso sucede un problema en la MYPE

Sánchez, (2014), En su estudio de investigación titulado: “Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes - provincia de Trujillo año 2013” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo y tiene como objetivo determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las MYPES rubro Restaurantes, en la cual refiere que un 100%, son de sexo masculino y la mitad oscilan entre los 30 y 40 años de edad representando el 50%; con un 40% que tienen grado de instrucción de superior completo y vienen ejerciendo el cargo como representantes legales de la empresa por un periodo de 1 año y el 67% de las MYPE ofrecen un adecuado precio en los productos que ofrecen y en la cual llegó a la conclusión que el proceso de selección y la gestión de calidad las MYPE del rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios

Torres, (2016), En su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio - rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013 en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú cuyo objetivo es describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Y nos manifiesta ser representados por el 65%, de los representantes legales de las empresas en estudio de sexo masculino, con un 44.4%, de edad promedio de 45 a 50 años y señala también que el 44.4% obtuvieron estudios básicos y que el 67% dice que las actividades dentro de una organización deben estar ordenada y también que el 51% de los clientes dice cuando varían los platos que ofrecen hacen que se diferencien

de la competencia y atraigan a más clientes y se llegó a la conclusión que la técnica de mejora continua para su negocio, presentados ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana.

Campos, (2015), en su tesis titulada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura – Perú, 2015 tiene como objetivo determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Nos da a conocer sobre cómo los representantes de las MYPE expresan su punto de vista respecto a la gestión de calidad, según su apreciación en relación con la conducción de sus negocios y la variable gestión de calidad y realizó una encuesta en la que le dio como resultado que el 67% de las MYPE al variar los platos que ofrecen hacen que se diferencien de la competencia y atraigan a más clientes y se llegó a la conclusión que la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicheras Asentamiento Humano La Primavera Castilla, si influye la gestión de calidad en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa, cuyas características, es la falta de conocimiento la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas por los que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva.

Yahuana (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de

Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, el objetivo general del presente trabajo fue: identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016, empleó la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; y el resultado de su encuesta fue que el 67% la mayoría de los clientes se dirigen a los restaurantes porque ofrecen una buena calidad de los productos que en la cual brinda y que 57% del personal que en la cual labora en la organización brinda una buena atención que es dirigida hacia los clientes y se llegó a la conclusión es que los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal.

Lezama (2010), tesis titulada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes del distrito de Castilla-Piura, año 2016”, en el departamento de Piura, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura. Empleó la metodología descriptiva y realizó una encuesta en la cual le dio como resultado que 67% que si el personal tiene una buena capacitación puede resolver cualquier duda que puede tener el cliente y concluye que se debe implementar la programación de capacitación para explicar la importancia que tiene la gestión de calidad de una MYPE. Asimismo, promover la implementación de proyectos de tipo correlacionales para determinar el nivel de la competitividad y gestión de calidad, de otro lado estudios causales y explicativos para determinar las causas del por qué los microempresarios no se capacitan

2.1.2.- Variable Formalización

Heredia & Quintero (2014) en su investigación titulada: “Nivel de formalización de restaurantes de compra media en el mercado de foodservice en Colombia”, en la Universidad EAFIT. Colombia cuyo objetivo general fue: Identificar el nivel de

formalización del mercado de foodservice en Colombia teniendo en cuenta el perfil actual del cliente institucional en el segmento de restaurantes de menú fijo de compra media, obtuvo los siguientes resultados:

- La muestra está compuesta por un 64% de encuestados con cargo de administrador, un 34% de dueño, un 1% coordinador puntos de venta y un 1% chef administrador.

- El 99% de los encuestados fue de sexo masculino

- El 99% de los encuestados tienen Registro Único de Contribuyente (RUC), el 98% certificado de cámara y comercio, el 99% matrícula mercantil y licencia de funcionamiento, el 74% certificado del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) con concepto sanitario, el 66% certificación de buenas prácticas de manufactura (BPM) y el 63% concepto técnico de bomberos y el 100% fue la obtención del RUC para el proceso de Formalización. Y llegando a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la pregunta de investigación por el nivel de formalización de los restaurantes, puede decirse que el grado de ésta cambia según la variable de estudio. Se destacan de nivel alto la operación logística, gestión financiera y administrativa debido a las variables principales para la administración de un restaurante, seguido por la implementación de herramientas tecnológicas que se encuentra en un nivel medio, mientras que el desarrollo de prácticas de gestión humana y mercadeo son las variables con mayores oportunidades de mejoramiento, ubicándose en un nivel de formalización bajo. En términos generales puede decirse que, por el sentido de practicidad y empirismo de los restaurantes de menú fijo en actividades para brindar un servicio ágil a sus comensales, estos obvian importantes procesos de documentación y capacitación, así como espacios para compartir en equipo, mediciones de mermas y rotación de empleados, que son clave para determinar la formalización de un establecimiento.

Rodríguez (2014) en su investigación titulada: Caracterización del financiamiento y la formalización de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes distritos de ventanilla, provincia constitucional del Callao, departamento de Lima, periodo, 2013 – 2014, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callao, Perú. cuyo objetivo general fue describir la incidencia del financiamiento y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, departamento de Lima periodo 2013-2014, obtuvo los siguientes resultados: **Datos Generales del representante legal de las Micro y pequeñas empresas:**

- Edad, a lo que respondieron: de 36 a 40 un 60% y de 41-45 un 40%.
- Se puede apreciar en el gráfico, masculino un 40% y femenino un 60%.
- Grado de instrucción, a lo que respondieron: Secundaria completa un 50% y universitaria completa un 50%.
- Estado civil, a lo que respondieron: Casado un 100%
- Profesión y ocupación, a lo que respondieron: Empresario un 60%, y comerciantes un 40%

Principales características de las Micro y pequeñas empresas:

- Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro, a lo que respondieron: 2 Años un 60%, y 3 años un 40%.
- La micro y pequeña empresa es formal, a lo que respondieron: Si un 60%, y no un 40%.
- Número de trabajadores permanentes, a lo que respondieron: 02 trabajadores permanentes 30%, y 07 trabajadores no permanentes un 70%.

- La Micro y pequeña empresa se formó para obtener ganancias a lo que respondieron: Si un 100%. **Respecto a los datos generales de los encuestados:**

- El 60% de las Micro y pequeñas empresas tiene 02 años en el mercado en el rubro servicios restaurantes. La edad de los representantes oscila con el 60% entre los 36 a 40 años. El sexo femenino es el que representa la mayor tasa con 60%. Grado de instrucción con un 40% de estudios Superiores no completados. **Respecto a la formalización:**

- El 60% indicaron que casi siempre la informalidad de las Micro y Pequeñas empresas contribuye a la desigualdad social, el 60% de los encuestados indicaron que la evasión de impuestos es la principal variable q determina la corrupción dentro de ellas. El 50% de las MYPES cuenta con la inscripción en el RUC. El 60% de las micro y Pequeñas empresas emite boleta de venta y que el 60% indica que si habría flexibilidad legal sería de gran aporte en el crecimiento económico.

Guerrero (2014) en su investigación titulada: Caracterización del financiamiento y formalización en las MYPES del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, año 2012, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. cuyo objetivo principal fue determinar las principales características del financiamiento y formalización en la MYPE del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, año 2012, obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los empresarios:

-El 50% tienen edad entre 18 a 32 años, el 40% tienen entre 18 a 35 años y el 17% de 36 años a más. - El 60% son mujeres y el 40% son hombres.

- El 50% son convivientes, mientras el 30% son solteros y el 20% casados. - El 50% son profesionales, mientras que el 30% son técnicos y el 20% tienen secundaria completa.

- El 70% son gerentes, mientras que el 20% son administradores y el 10% son asistentes de servicio.

- El 60% entre 6 a 10 años, mientras que el 30% tiene de 0 a 5 años y el 10% tiene de 11 años a más en el cargo. **Resultados respecto a la formalización:**

- El 80% si esta formalizado, mientras que el 20% no está formalizado. - El 100% dice que si le ha generado beneficios el estar formalizados.

- El 100% de las MYPE se encuentran en el Régimen Único Simplificado (RUS)

- Al 37% de los formalizados le generó el beneficio de acceso a crédito, confianza y garantía, así como también seguridad jurídica, el 25% les generó confianza y garantía, un 25% solo acceso al crédito y el 13% seguridad jurídica.

- El 100% manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos muy elevados. **Y llevo a las siguientes conclusiones:**

- La mayoría de las Micro y pequeñas empresas están dirigidas por representantes cuyas edades oscilan entre 18 a 45 años, que tienen el cargo de gerente. La mayoría son del género femenino y son convivientes, con un grado de instrucción superior técnica y profesional, ocupando de 6 a 10 años el cargo.

- La mayoría de las Micro y pequeñas empresas tienen de 4 años a más de actividad en el rubro, cuya finalidad principal es la de obtener ganancias.

- La Micro y pequeña empresa en su mayoría esta formalizada, lo cual le ha generado beneficios; como acceso al crédito, confianza y garantía, así como seguridad jurídica. Así mismo en su totalidad manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos elevados.

Hualcas (2014) en su investigación titulada: “Caracterización de la formalización y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2011- 2012”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, tuvo por objetivo general determinar las principales características de la formalización y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro de pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2011-2012, obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a los encuestados:

- El 57% de los administradores de las pollerías de ciudad de Chimbote son del género masculino y el 43% son del género femeninos.

- El 57% de los administradores de las pollerías de ciudad de Chimbote tienen entre 25 a 35 años y el 43% tiene entre 35 y 45 años.

- El 43% de los administradores tienen solo estudios secundarios, el 36% en instituto y el 21% en la universidad.

- El 43% de los administradores no tienen profesión, el 29% son contadores públicos y el 21% son licenciados en administración. Y llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto a los empresarios:

- La mayoría de los representantes legales son jóvenes entre 25 a 35 años del sexo femenino que solo cuentan con estudios secundarios y ocupan el cargo de

administradores. **Respecto al Perfil de la Micro y pequeña**

empresa:

- La mayoría de las pollerías de la ciudad de Chimbote tienen más de 3 años en el mercado y se encuentran formalizadas y su objetivo es maximizar sus ganancias.

Farfán (2013) en su investigación titulada: Informalidad y financiamiento de las MYPES rubro picanterías en Catacaos Piura, año 2012 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú, cuyo objetivo general fue demostrar el impacto de la informalidad en el financiamiento de las MYPES rubro picanterías en el distrito de Catacaos en el año 2012, obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto a la formalidad en el desarrollo de la Micro y pequeñas

empresas:

- El 86% (43 personas) responden que la formalidad si es importante para el desarrollo de la micro y Pequeñas empresas, y el 14% (7 personas) piensan que no es importante.

- El 76% (38 personas) responden que la formalidad es imprescindible para la micro y Pequeñas empresas, el 20 % (10 personas) piensan que la formalidad es un gasto y el 4 % (2 personas) piensas que es una pérdida de tiempo.

- El 64 % (32 personas) responden que la informalidad afecta principalmente en el crecimiento económico del país, por otro lado, el 24% (12 personas) piensan que afecta en el desarrollo de sus actividades, el 10% (5 personas) piensa que afecta en la comunicación de los empleados y el 2 % (1 persona) no sabe no opina.

- El 48% (24 personas) responden que las causas para optar por la informalidad es el alto precio de la normatividad del país, el 22% manifiestan que es por no tener

iniciativa para formalizar su Micro y pequeña empresa y el 22% responde que es por falta de asesoramiento.

- El 96 % (48 personas) responden que una Micro y pequeña empresa informal si puede desaparecer del mercado y el otro 4 % (2 personas) piensan que no puede desaparecer.

- El 92 % (46 personas) opinan que con la formalización de las Micro y pequeñas empresas se evitan varios problemas, sin embargo, el 6% (3 personas) dicen que no y el 2% (1 persona) piensa que a veces se pueden evitar los problemas.

- El 100 % (100 personas) responden que al acudir a su establecimiento a consumir los distintos platos emiten boletas

- Un 96% (48 personas) responden que no saben cuáles son los pasos para formalizar, pero solo hubo una persona con el 4% que dijo que si sabía los pasos. **Y se**

llegó a las siguientes conclusiones:

- Las causas de la informalidad en las Micro y pequeñas empresas, son el alto precio de normativa del país (Licencias, permisos), los largos trámites que se tienen que llevar a cabo, el pago de impuestos, cumplir con los beneficios de ley para sus trabajadores como: Seguros (ESSALUD), vacaciones, gratificaciones, escolaridad y aguinaldos; el 48 % de los encuestados respondieron que efectivamente las causas de la informalidad son el alto precio de los diversos trámites que se tienen que hacer para formalizar las Micro y Pequeñas empresas y el cumplimiento de leyes laborales que favorecen a los trabajadores.

- Laborar informalmente tienen muchas desventajas tales como no poder contar con la presencia policial ante un posible problema con los clientes, no tener respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, la limitación del acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito, la

posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales, no poder realizar ningún tipo de publicidad y las importantes pérdida de clientes; el 92% responden que cuando una micro y Pequeña empresa es informal puede perder clientes bajando así sus ganancias. - El financiamiento bancario no es accesible a las micro y Pequeñas empresas informales, ya que para poder calificar y obtener un crédito, las entidades financieras piden varios requisitos, uno de ellos son los comprobantes de pago que les otorgan a los clientes, y como estas micro y Pequeñas empresas, trabajan bajo la informalidad no cuentan con estos documentos, el 48% de los encuestados expresan que sus clientes si solicitan algún documento que acredite su pago, pero no les pueden dar por estar laborando informalmente

Vallejo (2015) en su investigación titulada “Caracterización del Financiamiento y Formalización en las MYPE Comerciales, Rubro Panaderías en el Distrito de Castilla, 2015” tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura tuvo por objetivo identificar las características que tiene el financiamiento y formalización en las MYPE comerciales, rubro panaderías en Castilla, La investigación fue de tipo descriptivo, su nivel de investigación es cuantitativo y el diseño no experimental de corte transversal, para llevarla a cabo se escogió una población finita conformada por empresarios propietarios de las MYPE mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta obteniendo como resultado:

-El 49.7% utiliza la prueba de desempeño laboral como herramienta para capacitar al personal y el 50.3% utiliza las reuniones para capacitar al personal, el 50% invirtió en capital de trabajo, 83% realiza los préstamos con una tasa anual de 21%, el 100% son formales y el 100% nos dice que ser formales le proporciona muchas ventajas. Teniendo como conclusiones que a partir de la investigación realizada se determinó que el destino del

financiamiento fue en gran porcentaje el mejoramiento del local, implementación de mobiliario, capital de trabajo, adicionalmente un pequeño porcentaje invierten en la formalización. Y esto perjudica a las empresas ya que solo estarías formalizada parcialmente ya que no cumplirían con las condiciones. En cuanto a la segunda variable se pudo determinar los procesos de formalización en donde se aprecia que el proceso ya no es tedioso como en años anteriores que ahora para realizar los trámites para la formalización es más práctica y en poco tiempo, ya que según la nueva ley MYPE, indica que en 72 horas una empresa se puede convertir en formal mediante la plataforma virtual

Díaz, (2016) en su tesis titulada “Caracterización de capacitación y formalización de las MYPE rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016”. El objetivo logrado fue: identificar las características que tiene la capacitación y la formalización de los restaurantes de la Urb. Angamos, año 2016. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; con una población de 34 trabajadores y una muestra no probabilística de 21 trabajadores; con un cuestionario estructurado como instrumento de medición. Concluyó: acerca de la enseñanza, los trabajadores encuestados en la mayoría declaran que han recibido una preparación de estímulo, que ha sido doctrinal y experimental, que asisten a charlas de su especialidad y el 60% califica como excelente dicha formación. El 52% de los trabajadores manifiesta que requiere preparación, que esta sea en sus labores y que al menos sea anual. En la rentabilidad, el 56% de los empresarios afirma que en los últimos dos años el beneficio de sus restaurantes ha mejorado, siendo los factores determinantes la producción (44%) y la cualidad (34%).

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Gestión de Calidad

Camisón & González (2014), dice que “La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio”

2.2.1.1. - Importancia de la Gestión de Calidad

León, (2015) dice que la gestión de calidad es importante ya que cumple con las expectativas en la cual requiere el consumidor. Y se divide en 3 puntos:

1.- Presencia en el mercado: Aquí la empresa para poder diferenciarse de la competencia debe ofrecer un precio competitivo haciendo que haiga confiabilidad en los productos haciendo que sobresalga en el mercado.

2.- Disminución en los precios: La empresa disminuyen los precios de sus productos para atraer clientes, pero sin perder la calidad de sus productos.

3.- Permanencia en el mercado: Las empresas para ser más competitiva debe ofrecer un producto innovador y que además que sea de calidad al mercado para que consigan la fidelidad por parte de los consumidores.

2.2.1.2.- Ventajas de la gestión de calidad

Chamorro (2016) propone las siguientes ventajas:

- ✓ Mejora las expectativas de los clientes
- ✓ Mejora los procesos de productividad
- ✓ Minimiza los costos de producción

2.2.1 Formalización

2.2.1.1. Definición

“La formalización es un proceso que lleva a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal”. (Álvarez & Cerna, 2013)

2.2.1.2. Tipos de Comprobantes de Pago

SUNAT, (2016), un comprobante de pago es el documento que confirma el traspaso de los capitales. Y los tipos de comprobantes son:

- a) **Factura:** Es un documento de calidad comercial que indica la compraventa de un bien o servicio.

- b) **Boletas:** Es un comprobante de pago que se emite en operaciones con consumidores o usuarios finales.

2.2.1.3.- Beneficios de la Formalización

Según Cuadros, (2015) los beneficios son:

A) Capacitación: Es toda actividad en la cual se realiza en una organización que busca mejorar las habilidades, conocimientos del personal

B) Autorización de Funcionamiento: Es la autorización que otorga la Municipalidad para que pueda operar un negocio.

2.3. Hipótesis

Según Hernández, (2013) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis.

III.- Metodología de la Investigación

3.1.- Diseño de Investigación

Nivel descriptivo, será no experimental, el propósito es especificar las variables y estudiar su suceso. Es descriptivo porque enumera las propiedades de las variables y observar su incidencia en su contexto dado. (Sampieri, 2013)

El nivel es carácter Cuantitativo según Hernández Sampieri (2015), porque en la cogida de los datos, así como en la de los resultados se manejarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición

Es no experimental porque se efectuará sin maniobrar deliberadamente las variables. Diseño transversal porque que se calculará a la vez la prevalencia de la exposición y del resultado en una muestra poblacional en un solo momento temporal. (Sampieri, 2015).

3.2.- Población y Muestra

Para el presente trabajo se ha considerado las MYPE rubro restaurante del Asentamiento Humano Pachitea los mismo que se detalla a continuación.

Para la variable Gestión de Calidad se considera infinita y es por eso según Hernández, Fernández & Baptista, (2010) entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variable Gestión de Calidad del sector servicio rubro Restaurantes en el Asentamiento Humano Pachitea, Piura 2017.

Muestra:

Por otra parte, la variable Formalización se considera finita ya que se ha encuestar a 6 propietarios de las MYPE rubro cevicherías del sector comercio rubro cevicherías del A.A.H.H Pachitea, Piura 2017

N°	MYPE	RUC	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	N° CLIENTES
1	Cevichería “Don Pedrito”	10026329162	Jr. San Martín esquina con Roma, Bar Pachitea – Piura	Teobaldo García Pintado	138
2	Cevichería “Don Luchos”	20530114385	Calle Amazonas 248 Pachitea- Piura	Huamán Chumacero Luis Reinaldo	138

Fuente: Elaboración Propia

La fórmula según Ochoa (2013) es:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

z^2 = Grado de confiabilidad (1.96); e

= Margen de error (5%);

p = Probabilidad que ocurra (0.10 ----- 10%)

q = Probabilidad que no ocurra; (0.90 ----- 90%)

30-----100%

03-----x

$x=300/30= 10\%$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.10 * 0.90}{0.05^2}$$

$$n= 138.2976$$

$$n= 138$$

30-----100%

27 ----- x

$x= 2700/30=90\%$

3.2.1 Variable: Gestión de Calidad

- Criterio de Inclusión

Cientes

- Se incluirán a los clientes de ambos géneros, los cuales estarán dentro de un rango de edad

de 18 – 70 años.

Criterio de Exclusión

- Personas que no están en capacidad de brindar información

3.2.2 Variable: Formalización

- **Criterio de Inclusión**

Propietarios

Se incluirán a los propietarios que aparezcan registrados en la SUNAT

3.3 Definición y Operacionalización de Variables

Tabla 6.1

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	Fuente		
Gestión de Calidad	Camisón & González (2014), dice que “La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio”	Importancia de la	Consiste en conocer la Importancia de la Gestión de Calidad que predominan en las MYPE así como también las ventajas de la Gestión de Calidad que se llevan a cabo	Presencia en el mercado	Ordinal	Clientes		
		Gestión de		Disminución en los precios				
		Calidad		Permanencia en el mercado	Nominal			
		Ventajas de la		Gestión de			Calidad	Mejorar las expectativas de los clientes
					Mejorar los procesos de productividad			
					Minimizar los costos de producción			Nominal

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala	Fuente
Formalización	“La formalización es un proceso que lleva a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal”. (Álvarez & Cerna, 2013)	Tipos de Comprobantes de Pago	Consiste en conocer los Tipos de Comprobantes de Pago que predominan en las MYPE así como también los Beneficios de la Formalización que se llevan a cabo	Factura	Ordinal	Propietario
				Bolea	Ordinal	
		Beneficios de la	Capacitación:	Ordinal	Propietario	

		Formalización		Autorización Funcionamiento	de	Ordinal	Propietario
--	--	---------------	--	--------------------------------	----	---------	-------------

Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, en la cual se busca recolectar datos por medio de un cuestionario prediseñado, en la cual no se modificará el proceso que está en análisis. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas en la cual son dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características, etc. Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se reúnen sobre una parte de la población nombrada tamaño muestral de sujetos y en la cual se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación. La encuesta ha sido aplicada a 6 propietarios y 139 clientes

3.5.- Plan de Análisis

De acuerdo con la naturaleza de la investigación para el análisis de los datos se utilizará las técnicas de análisis estadístico descriptivo, como son uso de tablas de distribución de frecuencias porcentuales y gráficos; así como el uso de pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas con su respectiva prueba de significancia, dependiendo el comportamiento de la(s) variable(s) en estudio. El procesamiento de la información se realizará utilizando el programa informático Microsoft Office Excel 2016.

3.6 Matriz de consistencia

Tabla 6.2 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro</p>	<p>¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Formalización en las</p>	<p>Según Hernández Sampieri (2013), las indagaciones de tipo descriptivas se consideran ya que las propiedades de las anómalas estudiados, por lo tanto, no es</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>

<p>Cevicherías en el AA. HH Pachitea, Año 2017</p>		<p>MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Conocer el sistema de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2017</p> <p>b.- Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las</p>	<p>preciso establecer hipótesis, dado que se trata sólo de describir las peculiaridades de la realidad problemática.</p>	<p>Formalización</p>	<p>Investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental - transversal</p> <p>Población:</p> <p>Clientes y propietarios de las 2 MYPE.</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	----------------------	--	--

		<p>MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2017</p>			<p>Muestra:</p> <p>138 clientes y 2 propietarios.</p>	
--	--	---	--	--	--	--

c.- Identificar los tipos de comprobantes de pago de la Formalización de las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Pachitea, año 2017

d.- Conocer los beneficios de la Formalización que emplean las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Pachitea, año 2017

3.7.- Principios Éticos

Se contará con la previa autorización de las autoridades de las MYPE, precedente a la aplicación del cuestionario, en las que se explicará a los trabajadores, el objetivo de la investigación; asegurándoles que se mantendrá de manera anónima la información obtenida de los mismos. Para seguridad de los evaluados se les hará firmar un consentimiento informado; de manera que; si se rehúsa a firmarlo; se les excluiría del estudio sin ningún perjuicio para ellos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Variable Gestión de Calidad

Tabla 4.1.- Género

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Masculino	90	65%
Femenino	48	35%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.2.- Estado Civil

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Soltero	34	25%
Casado	42	30%
Divorciado	38	28%
Viudo	24	17%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.3.- Nivel Profesional

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Primaria	17	12%
Secundaria	62	45%
Técnico	29	21%
Universitario	30	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.4.- ¿ usted que los precios son accesibles?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	80	58%

No	39	28%
A veces	19	14%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.5.-Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	70	51%
Regular	35	25%
Muy poco	33	24%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.6.-¿Qué características debe tener el personal que ayuda en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Formalidad	30	22%
Colaboración	35	25%
Sociabilidad	33	24%
Amabilidad	40	29%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.7.-¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Agradable	89	64%
Incomodo	30	22%
Inadecuado	19	14%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.8.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Buena	78	57%
Regular	42	30%
Mala	18	13%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.9.-¿El personal se muestra interesado en ayudarlo a resolver sus dudas?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	95	68%
No	43	32%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.10.-¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.11.-¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Bajos Precios	50	36%
Calidad de los Productos	75	54%
El ambiente	13	9%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.12.- ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	75	54%
No	63	46%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

4.1.2 Variable Formalización:

Tabla 4.13.- Género

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2	100%
Femenino	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.14.- Estado Civil

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Soltero	0	0%
Casado	2	100%
Divorciado	0	0%
Viudo	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.15.- Nivel Profesional

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Primaria	0	0
Secundaria	1	50%
Técnico	0	0%
Universitario	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

Tabla 4.16.- ¿Antes emite con factura?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Boletas	2	100%
Facturas	0	0

Tiques	0	0
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.17.- ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza la cevichería para capacitar a su personal?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Prueba de desempeño laboral	1	50%
Reuniones	1	50%
Mediante la observación de sus actividades	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.18.- ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	50%
De acuerdo	1	50%
En desacuerdo	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.19.- ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Régimen Único Simplificado	2	100%
Régimen Especial de Renta	0	0%
Régimen General de Renta	0	0%

Total	2	100%
--------------	---	------

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.20.- ¿Cómo realiza el pago a sus trabajadores?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Recibo por honorario	2	100%
Efectivo	0	0%
Abono de Cuenta (planilla)	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.21.- ¿Los trabajadores planilla?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	0	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.22.- ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Constituir la empresa	0	0%
Obtener el RUC	0	0%
Obtención de la licencia	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

Tabla 4.23.- ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Constituir la empresa	0	0%
Obtener el RUC	2	100%
Obtención de la licencia	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

4.2 Análisis de resultados

- Referente a la primera pregunta de los datos generales, aplicado a los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al género de los trabajadores el 65% son masculinos y 35% son femeninos. este coincide con la investigación de **Ríos, (2015)** en la cual en sus respuestas en sus encuestas salió como resultado que el 65% son hombres que tienen la edad entre 35 y 44 años
- Referente a la segunda pregunta de los datos generales, aplicado a los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al estado civil de los clientes dando como resultado el 25% son solteros, el 30% están casados, el 28% están divorciados y el 17% están viudos
- Referente a la tercera pregunta de los datos generales, aplicado a los trabajadores, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al nivel profesional de los trabajadores dando como resultado que el 45% tienen secundaria y el 22% son universitarios
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.4, referente a que si Cree usted que los precios de los platos son accesibles dando como resultado que el 58% si saben a quién dirigirse esto coincide con la investigación de **Ríos, (2015)** en la cual dice que el 58% de las MYPE ofrecen un adecuado precio en los productos que ofrecen
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.5, referente que si Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos dando como resultado que el 51% dicen que restaurante varían sus platos, esto coincide con la investigación de **Torres, (2016)** en la cual dice cuando varían los platos que ofrecen hacen que se diferencien de la competencia y atraigan a más clientes

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.6, referente las características que debe tener el personal que ayuda en el restaurante dando como resultado que el 29% deben ser amables este coincide con la investigación de **Ríos, (2015)** que al ser amables con los clientes va a ser que aumenten la clientela y que además se logre la fidelidad.

□

□

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.7, referente a cómo calificaría el ambiente del restaurante, dando como resultado que el 64% le parece agradable el ambiente del local este coincide con la investigación de **González & Palomino (2012)** que al tener el ambiente agradable y limpio va a ser que los clientes se sientan satisfechos.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.8, referente a de cómo es la atención que brinda el personal, dando como resultado que el 57 % del personal brinda una buena atención este coincide con la investigación de **Yahuana, (2017)** en la cual dice que el 56.8% la atención dirigido hacia los clientes es buena

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.9, referente a que, si el personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas, dando como resultado que el 67% del personal si muestra interés para resolver todo tipo de dudas esto coincide con la investigación de **Lezama, (2010)** en la cual realizó una encuesta y le dio como resultado que el 67% de los clientes entrevistados dijeron que un buen personal capacitado hace que no tenga ningún inconveniente al resolver una duda.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.10, referente a que, si las actividades realizadas en el restaurante se refleja organización y orden, dando como resultado que el 67% dicen que las actividades si reflejan organización y orden dentro del restaurante este coincide con la investigación de **Torres, (2016)**, en la cual dice que si el personal está bien organizado en sus actividades va a ser que mejore en la rentabilidad
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.11, referente a que si Usted cuando va al restaurante que es lo más le gusta, dando como resultado que el 54% la gente va por la calidad de los productos esto coincide con la investigación de **Yahuana, (2017)**, en la cual dice en su

□

□

encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.12, referente a que, si Usted está de acuerdo con los precios de los platos que el restaurante brinda, dando como resultado que el 54% de la gente si está de acuerdo con el precio de los platos que brinda el restaurante

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.13, de datos generales referente al género aplicado hacia los propietarios, de acuerdo con los resultados obtenidos que el 100% son hombres este coincide con la investigación de **Heredia & Quintero (2014)** en la cual en su investigación dio como resultado que el 99% de las personas encuestadas son de sexo masculino

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.14, referente al estado civil aplicado hacia los propietarios dando como resultado que el 100% son casados y coincide con la investigación de **Rodríguez, (2014)** en su investigación obtuvo en su encuesta que el 100% son casados

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.15, aplicado a los propietarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al nivel profesional de los propietarios dando como resultado que el 50% son universitarios y el 50% tienen secundaria este coincide con la investigación de **Rodríguez, (2014)** en la cual obtuvo en su investigación que el 50% son universitarios y el 50% tienen secundaria

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.16, referente a que comprobantes emite con frecuencia la MYPE, dando como resultado que el 100% emiten boletas, esto coincide con el autor **Farfán, (2013)** que en su investigación tuvo como resultado que el 100% los restaurantes emiten lo que es boleta

□

□

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.17, referente a los tipos de herramientas o técnicas que utiliza el restaurante para capacitar al personal, dando como resultado que 50% emplea a través de la prueba de desempeño laboral y el otro 50% a través de reuniones, esto coincide con la investigación de **Vallejo, (2015)** el resultado de su encuesta fue que el 49.7% de los encuestado dijeron que utiliza la técnica de desempeño laboral que utiliza como herramienta para capacitar al personal y el 50.3% utilizan las reuniones

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.18, referente a que, si considera que los recursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral, dando como resultado que 50% está totalmente de acuerdo y el otro 50% está en de acuerdo

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.19, referente a que régimen se encuentra aplicando la MYPE, dando como resultado que 100% está en el Régimen Único Simplificado esto coincide con la investigación de **Guerrero, (2014)** el resultado de su encuesta fue que el 100% de las MYPE se encuentran en el Régimen Único Simplificado (RUS).

De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.20 referente a como realiza el pago a los trabajadores, dando como resultado que 100% lo hace a través del recibo por honorario

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.21, referente a que, si los trabajadores se encuentran en planilla, dando como resultado que 100% si se ubican en planilla
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.22, referente a que actividades fue lo que más demoró en el proceso de formalización en el restaurante, dando como resultado que 100% la actividad que más demoró fue la obtención de la licencia esto coincide con la investigación de **Heredia & Quintero, (2014)** el resultado de su encuesta dice que el 99% tienen matrícula mercantil y licencia de funcionamiento

□

□

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.23, referente a que actividades fue que se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización, dando como resultado que 100% la actividad que más fácil fue de obtener fue la obtención del RUC, esto coincide con la investigación de **Heredia & Quintero, (2014)** el resultado de su encuesta dice que el 100% tienen el Registro Único de Contribuyente (RUC)

V.- CONCLUSIONES

- La implementación del sistema de gestión de la calidad es muy importante ya que garantiza un alto porcentaje que el producto o el servicio cumplan con los requisitos del cliente y que además cumplan con sus necesidades y expectativas
- Las ventajas de la gestión de calidad son muy importantes en los restaurantes del AA. HH Pachitea ya que se vio la Satisfacción al cliente, por la variedad de sus procesos y productos y esto hace que los trabajadores estén atentos para agradar a sus clientes y que además se sientan cómodos en el restaurante
- El nivel de formalización de las MYPE comerciales, rubro cevicherías del AA. HH Pachitea - Piura no es completamente alto ya que estos trabajan de manera independiente y esto ha hecho que adquieran experiencia en el servicio de la venta. Estas MYPE se basa en el régimen simplificado, haciendo que entreguen boletas como comprobantes de pago a sus clientes, para dar validez a la venta de sus productos que ofrecen al público.
- Los beneficios de la formalización son muy importantes ya que nos va a ayudar a obtener beneficios que van a ser favorables para las MYPE, como son los contratos en la que va a permitir importar y exportar mercaderías para el consumo de la población

. - VI. - Referencias Bibliográficas

Álvarez & Cerna, (2013). *"La formalización del micro empresario del servicio público de transportes de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo."*. Trujillo.

Camisón, & González. (2014). *"Gestión de Calidad"*. España: Prentice Hall. Segunda Edición.

Campos, J. (2015). *"Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015"*. Tesis de

Licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 2 de diciembre de 2016.

Campos, J. (2015). “*Sistema de Gestión de Calidad*”. Recuperado el 2 de diciembre de 2016.

Cuadros, J. (2015). “*Caracterización de la formalización y la competitividad de la micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector industria-rubro ropas deportivas en la ciudad de Juliaca, 2015.*”. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/568/BERNEDO_CUADROS_JESUS_ANTONIO_FORMALIZACION_COMPETITIVIDAD_MYPE_ROPA_DEPORTIVA.pdf?sequence=1

Chamorro, A. (2016). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones

Díaz, C. (2016). “*Caracterización de capacitación y formalización de las MYPE rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016*”. Tesis de Titulación. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Enríquez, J (2011). “*El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra estrategias de desarrollo de servicios*”. Repositorio unt.edu.ec recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/PG%20251TESIS%20MBA%20MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf>

Farfán, F. (2013). “*Informalidad y financiamiento de las MYPES rubro picanterías en Catacaos Piura, año 2012*”. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú

García, (2012). “*Sistema de Calidad para el Restaurante del Hotel Neptuno en Valencia, España*”. (Pág.65). Decanato de Estudios Profesionales Coordinación de Hotelería, Turismo y Gestión de la Hospitalidad – Universidad Simón Bolívar.

- Guerrero, J. (2014). *“Caracterización del financiamiento y formalización en las MYPES del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, año 2012”*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- González & Palomino, (2012) *“Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet”*. Universidad de la Habana, Cuba (En línea). Cu. Consultado el 15 de octubre 2014 Formato Pdf. (2012) <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v11n22/v11n22a10>
- Hernández. (2013). *“Metodología de La Investigación”*. México: Quinta Edición.
- Heredia, M., & Quintero, N. (2014). *“Nivel de formalización de restaurantes de compra media en el mercado de foodservice en Colombia. Colombia”*: Universidad EAFIT.
- Herrán, J. (8 de Junio de 2015). Regionpiura.gob.pe. Obtenido de Regionpiura.gob.pe: <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=943&per=2015>
- Hualcas, L. (2014). *“Caracterización de la formalización y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2011-2012”*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Jibaja, & Vite. (2015). *“Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015”*. Tesis de Licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 2 de diciembre de 2016.
- León, A. (11 de diciembre de 2015). emprendices. emprendices, págs. <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- Lezama, L. (2010). *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes del distrito de Castilla-Piura, año 2016”*, en el

departamento de Piura, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura.

Pacherrez, H. (2010). *“Formalización de una empresa”*. Trabajo de investigación.

[Extraído el 17 de setiembre de 2016], de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>

Ríos, C. (2015). *“Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro Restaurantes-del distrito de Huanchaco, año 2014”*. (Tesis para título profesional de licenciado en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo –Perú. Recuperado el 01 de Noviembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>.

Rodríguez, J. (18 de Noviembre de 2012). slideshare.net. Obtenido de slideshare.net:
<http://es.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-mypes>

Rodríguez, J. (2014). *“Caracterización del financiamiento y la formalización de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes distritos de ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Periodo, 2013 – 2014”*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callao, Perú.

Sánchez & Cerón, (2014). *Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R. S.A.S”* Tesis de Titulación. Venezuela: Universidad Tecnológica De Pereira

SUNAT. (2016). Sunat.gob.pe. Obtenido de www.sunat.gob.pe

Torres J. (2016), *“Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013”* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , Perú.2016.Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041240>

- Vallejo, B. (2015). *“Caracterización del Financiamiento y Formalización en las MYPE comerciales, rubro panaderías en el distrito de Castilla, 2015”*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura, Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039367>
- Vásquez. (2011). *“Evaluación de la calidad del producto de restauración en el Restaurante Buffet “Miramar” del hotel Meliá Habana (tesis de maestría)”*. Universidad de La Habana. Cuba: Autor.
- Yahuana, P. (2017). *“Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura

ANEXOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Caro Cinocchio Vega.....Identificada con DNI 02867439, con grado de Maestría.....Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: cuernocini elaborado por Guillermo Adán Peña....., a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN LAS MYPE COMERCIALIZADORAS RUBRO CEVICHERÍAS DEL ASENTAMIENTO HUMANO PACHITEA -PIURA, AÑO 2017" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de noviembre del 2018

Lic. Adm. Carlos M. Cinocchio Vega
CLAD. 0888

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?	/			/		/		/
2.- ¿El servicio que brinda el restaurante es de calidad?	/			/		/		/
3. Cuando el restaurante se abrió ¿Qué estrategias utilizó para llamar su atención?	/			/		/		/
4.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?	/			/		/		/
5.- ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?	/			/		/		/
6.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	/			/		/		/
7.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	/			/		/		/
8.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	/			/		/		/
9.- ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?	/			/		/		/
10.- ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?	/			/		/		/


 Lic. Adm. Carlos M. Ginoechio V.
 CLAD, 0888

VARIABLE: FORMALIZACIÓN

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?	X			X	X			X
2.- ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza el restaurante para capacitar a su personal	X			X	X			X
3.- ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?	X			X	X			X
4.- ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?	X			X	X			X
5.- ¿Como realiza el pago a sus trabajadores?	X			X	X			X
6.- ¿Lo trabajadores se encuentran en planilla?	X			X	X			X
7.- ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?	X			X	X			X
8.- ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?	X			X	X			X


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg
 C.L.A.D. 0228

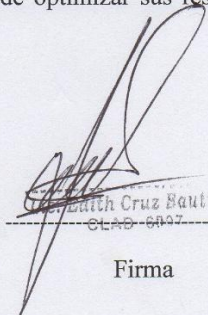


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Edith Sarany Cruz Bautista identificada con DNI 02147742 con grado de Mag. Administración de Empresas Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario elaborado por Diannareo Adriano Peris a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN LAS MYPE COMERCIALIZADORAS RUBRO CEVICHERÍAS DEL ASENTAMIENTO HUMANO PACHITEA -PIURA, AÑO 2017” que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 de noviembre del 2018


Edith Cruz Bautista
CLAD 0007

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?	X			X		X		X
2.- Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?	X			X		X		X
3.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?	X		X			X		X
4.- ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?	X			X		X		X
5.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	X			X		X		X
6.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	X			X		X		X
7.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	X			X		X		X
8.- ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?	X			X		X		X
9.- ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?	X			X		X		X

[Handwritten signature]
 Mirtha Cruz Bautista
 CLAD 6607

VARIABLE: FORMALIZACIÓN

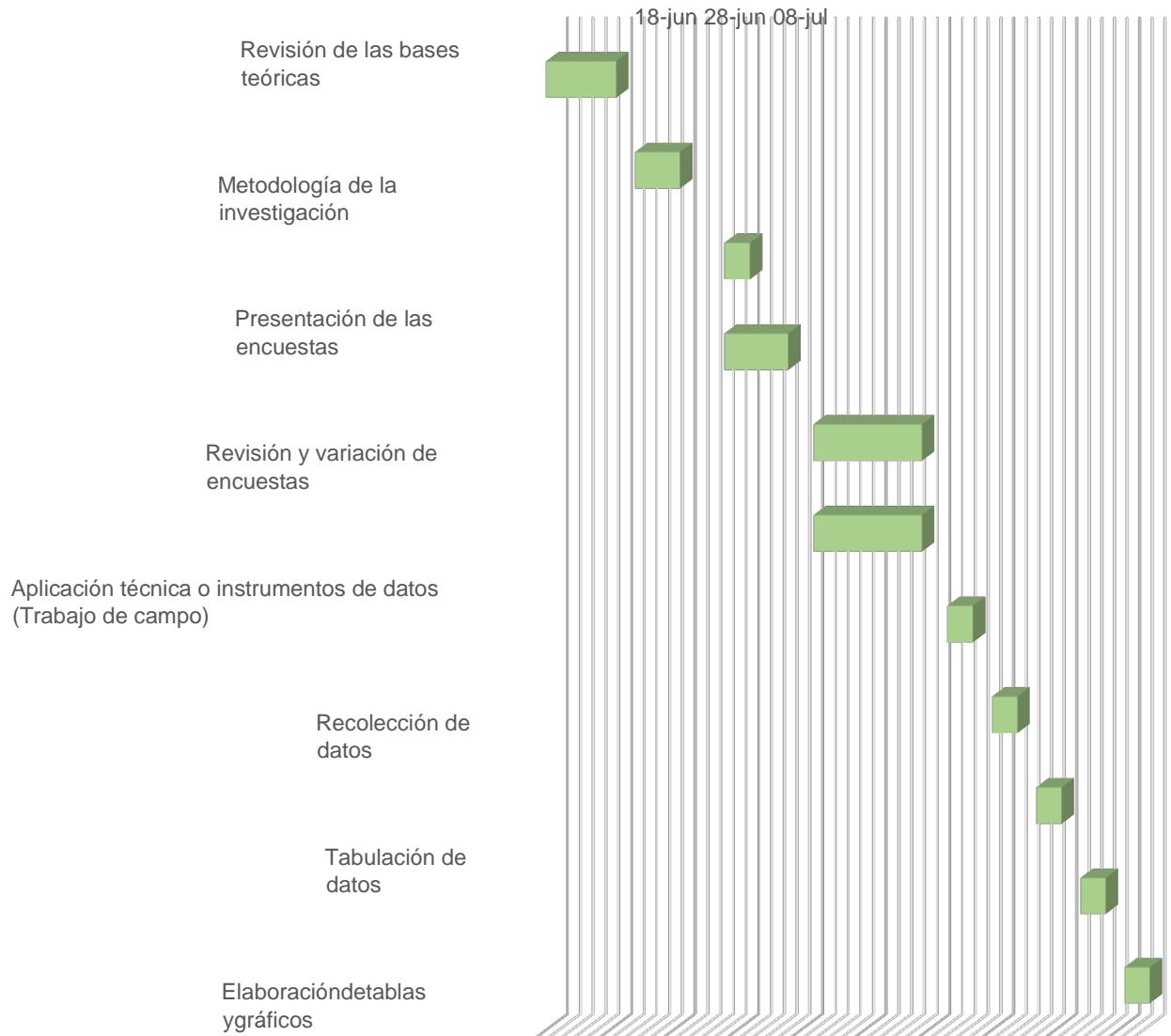
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?	X			X		X		X
2.- ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza el restaurante para capacitar a su personal	X			X		X		X
3.- ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?		X		X		X	X	
4.- ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?	X			X		X		X
5.- ¿Como realiza el pago a sus trabajadores?	X			X		X		X
6.- ¿Lo trabajadores se encuentran en planilla?	X			X		X		X
7.- ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?	X			X		X		X
8.- ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?	X			X		X		X

[Handwritten signature]
 ...Bautista
 D. 6097

PRESUPUESTO (EXPRESADO EN SOLES)				
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	SUBTOTAL
I BIENES DE CONSUMO				
Lapiceros	4		0.70	2.80
Hojas Dina A4	1	Millar	11.00	11.00
Lápices	6		0.50	3.00
II SERVICIOS				
Pasajes			10.00	10.00
Anillado		2	10	20.00
Internet			100	100.00
Impresiones	60	Unidad	0.20	12.00
Varios			20.00	20.00
TOTAL				178.80

Diagrama de Gantt

09-abr 19-abr 29-abr 09-may 19-may 29-may 08-jun



Descripción de datos

Análisis de datos

Presentación de los resultados presencial (Exposición)

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado (a) Clientes

Esta técnica permitirá conocer su conocimiento con respecto a la caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE comercializadoras rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017 Esta técnica es de carácter anónimo, empleando la escala de Likert, gráficos de barras, etc.

Datos Generales

- a) Edad: b) Género: c) Estado civil:.....
- d) Ocupación: e) Nivel educativo:
- f) Tiempo de servicio

Variable: Gestión de Calidad

1.- ¿ Cree usted que los precios de los platos son accesibles?

- a) Si b) No c) A veces

2.- Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?

- a) Si b) Regular c) Muy poco

3.- ¿Qué características debe tener el personal que ayuda en el restaurante?

- a) Formalidad b) Colaboración c) Sociabilidad d) Amabilidad

4.- ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?

- a) Agradable b) Incómodo c) Inadecuado

5.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?

- a) Buena b) Regular c) Mala

6.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?

- a) Si b) No

7.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?

- a) Si b) No

8.- ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?

- a) Bajos Precios b) Calidad de los Productos c) El ambiente

9.- ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?

a) De acuerdo

b) En desacuerdo

CUESTIONARIO SOBRE FORMALIZACIÓN

Estimado (a) Propietario

Esta técnica permitirá conocer su conocimiento con respecto a la caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE comercializadoras rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2017. Esta técnica es de carácter anónimo, empleando la escala de Likert, gráficos de barras, etc.

Datos Generales

a) Edad: b) Género: c) Estado civil:

d) Ocupación: e) Nivel educativo:

f) Tiempo de servicio:

Variable: Formalización

1.- ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?

a) Boletas b) Facturas c) Tickets

2.- ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza la cevichería para capacitar a su personal?

a) Prueba de desempeño laboral b) Reuniones c) Mediante la observación de sus actividades

3.- ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?

a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo

4.- ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?

a) Régimen Único Simplificado b) Régimen Especial de Renta c) Régimen General de Renta

5.- ¿Cómo realiza el pago a sus trabajadores?

a) Recibo por honorario b) Efectivo c) Abono de cuenta (planilla)

6.- ¿Los trabajadores se encuentran en planilla?

a) Si b) No

7.- ¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?

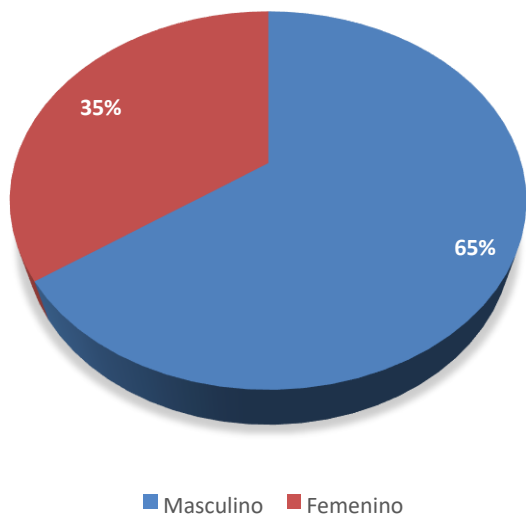
- a) Constituir su empresa b) Obtener el RUC c) Obtención de la licencia

8.- ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?

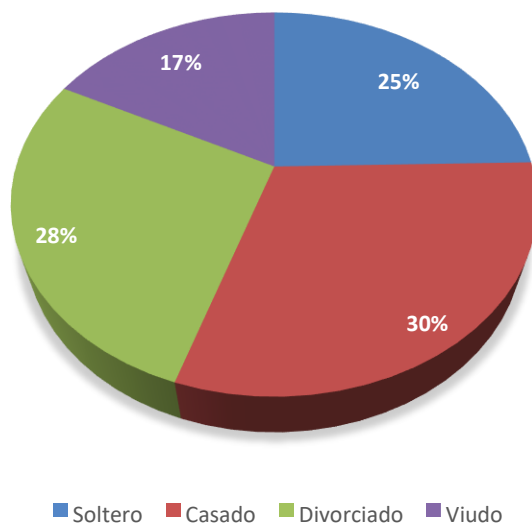
- a) Constituir su empresa b) Obtener el RUC c) Obtención de la licencia

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

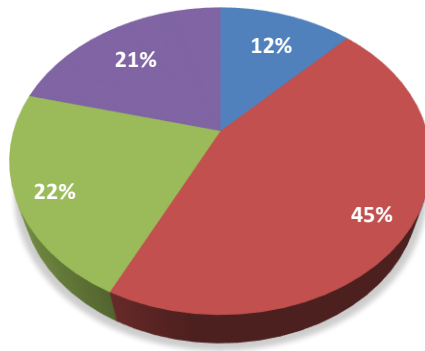
4.1.- Genero



4.2 Estado Civil

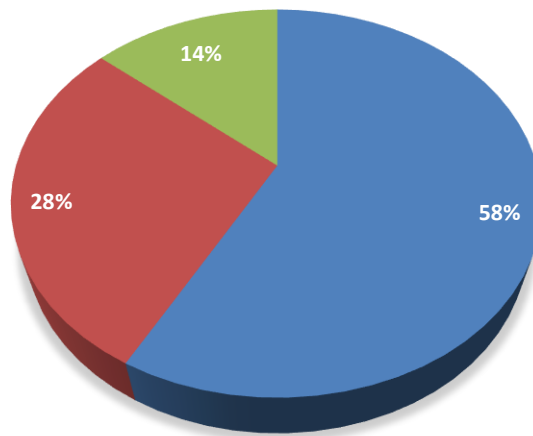


4.3.- Nivel Profesional



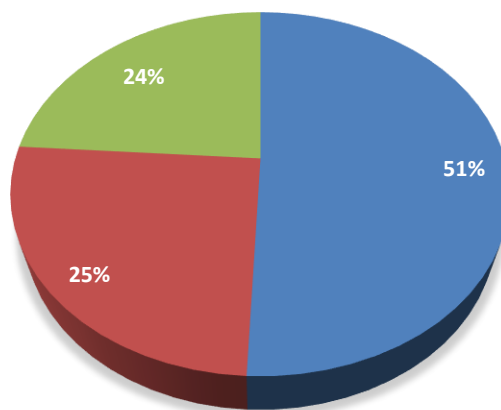
■ Primaria ■ Secundaria ■ Tecnico ■ Universitario

4.4.- ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?



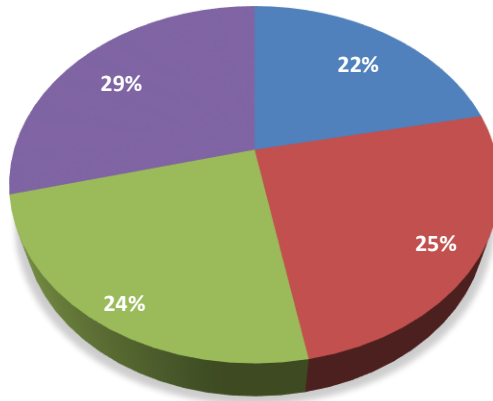
■ si ■ no ■ a veces

4.5.- Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?



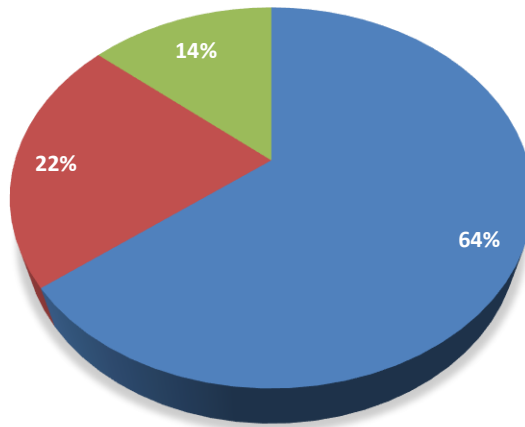
■ si ■ Regular ■ Muy poco

4.6.- ¿Qué características debe tener el personal que ayuda en el restaurante?



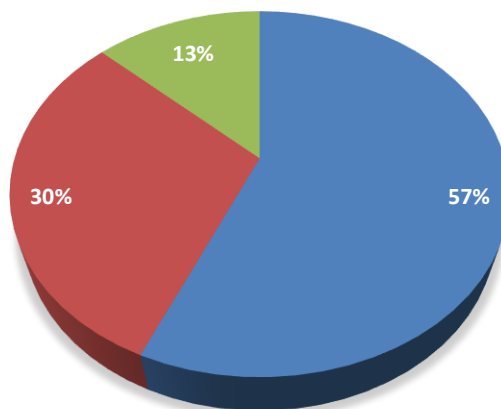
■ Formalidad ■ Colaboracion ■ Sociabilidad ■ Amabilidad

4.7.- ¿Cómo calificaría el ambiente del restaurante?



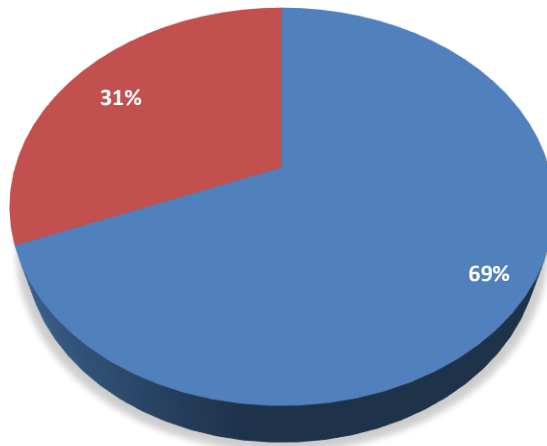
■ Agradable ■ Incomodo ■ Inadecuado

4.8.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?



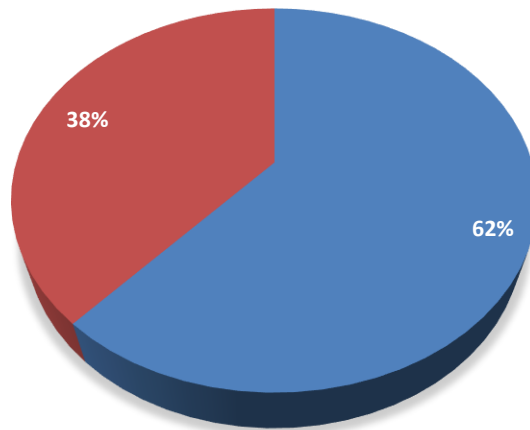
■ Buena ■ Regular ■ Mala

4.9.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?



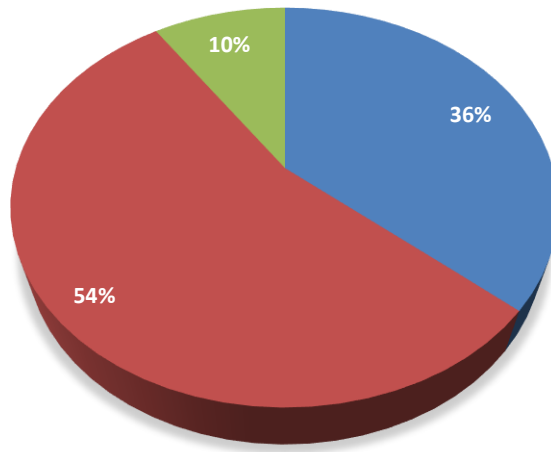
■ Si ■ No

4.10.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?



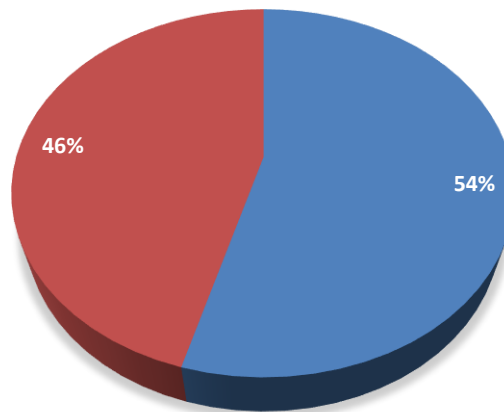
■ Si ■ No

4.11.- ¿Usted cuándo va al restaurante que es lo que más le gusta?



■ Bajos precios ■ Calidad de los productos ■ El ambiente

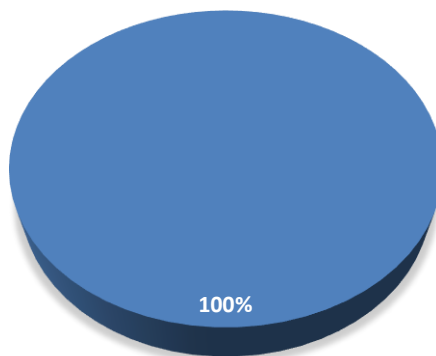
4.12.- ¿Usted está de acuerdo con el precio de los platos que el restaurante brinda?



■ Si ■ No

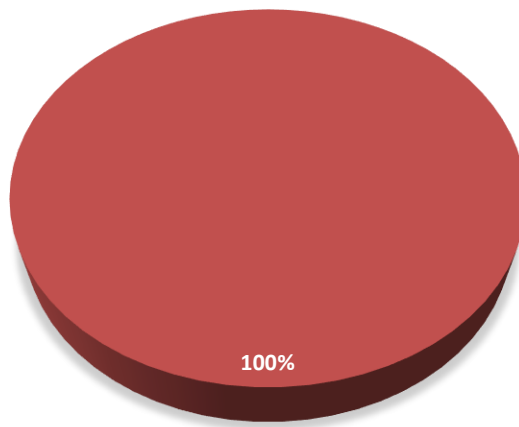
Variable Formalización

4.13.- Género



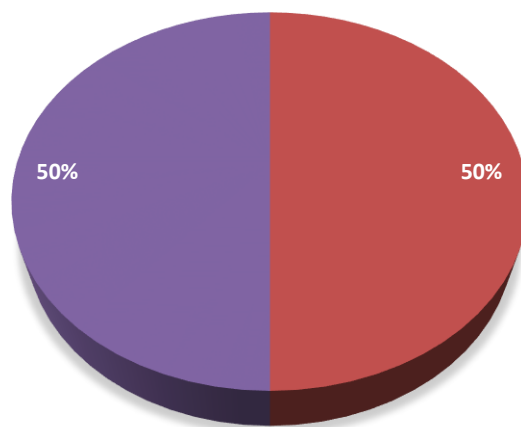
■ Masculino ■ Femenino

4.14 Estado Civil



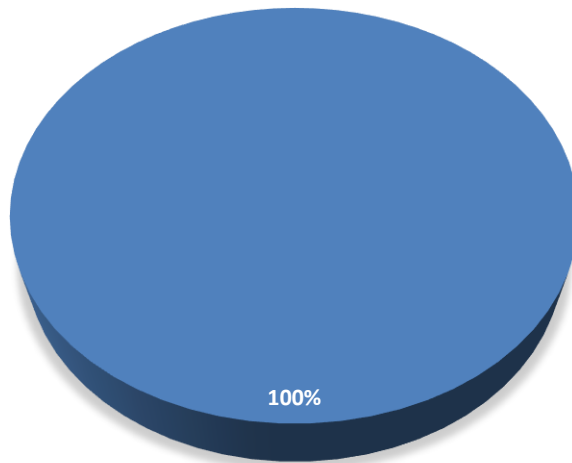
■ Soltero ■ Casado ■ Divorciado ■ Viudo

4.15.- Nivel Profesional



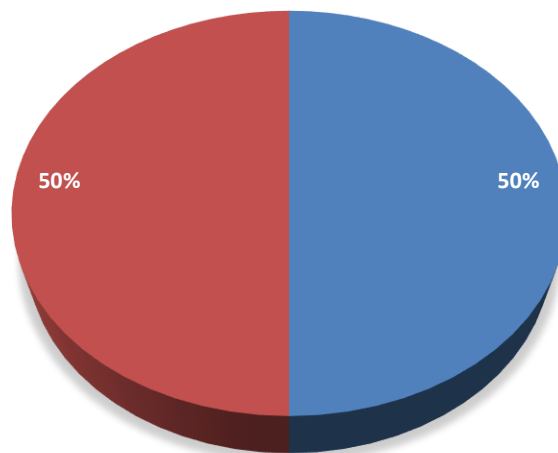
■ Primaria ■ Secundaria ■ Tecnico ■ Universitario

4.16.- ¿Qué comprobantes emite con frecuencia la MYPE?



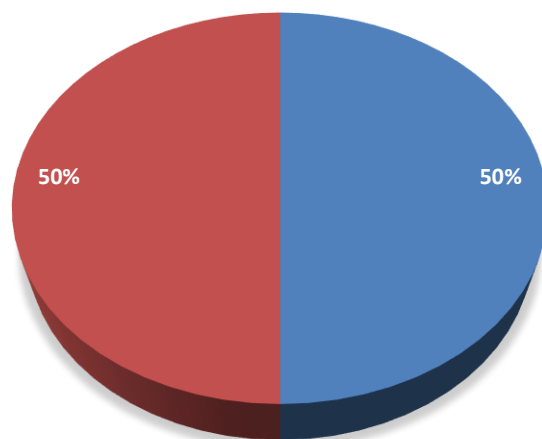
■ Boletas ■ Facturas ■ Tickets

4.17.- ¿Qué tipos de herramientas o técnicas utiliza la cevichería para capacitar a su personal?



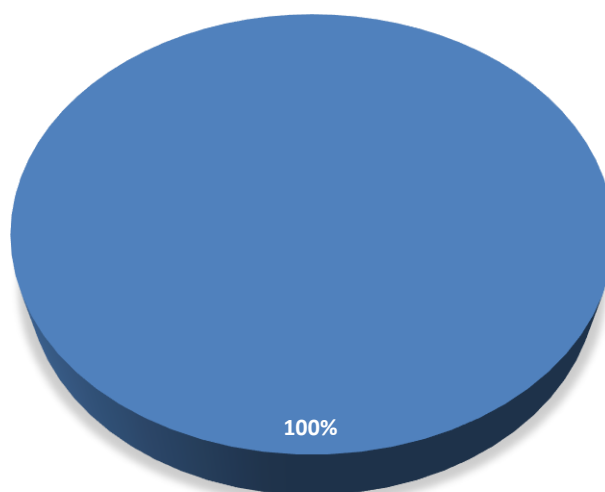
■ Prueba de desempeño laboral ■ Reuniones ■ Mediante la observacion de sus actividades

4.18.-¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para el desarrollo laboral?



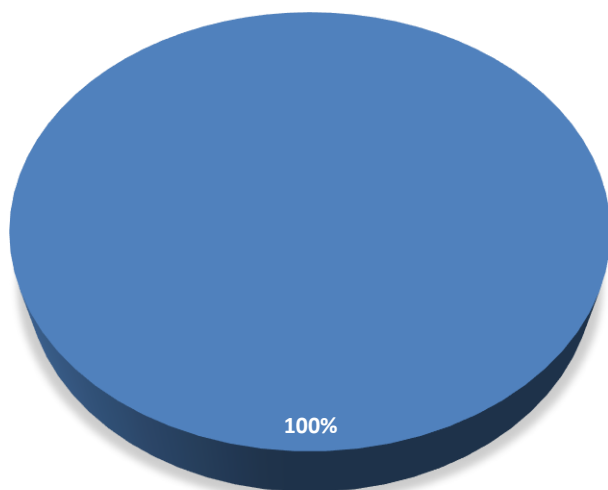
■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo

4.19.- ¿En qué régimen se encuentra aplicando la MYPE?



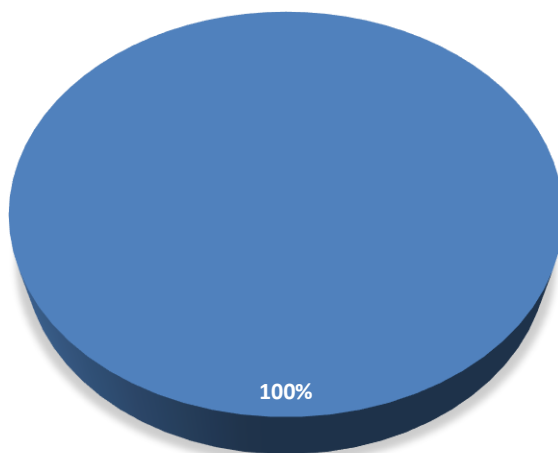
■ Regimen Unico Simplificado ■ Regimen Especial de Renta ■ Regimen General de Renta

4.20.- ¿Cómo realiza el pago a sus trabajadores?



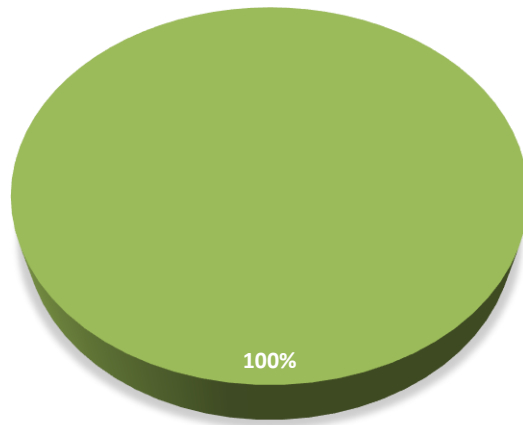
■ Si ■ No

4.21.-¿Los trabajadores se encuentran en planilla?



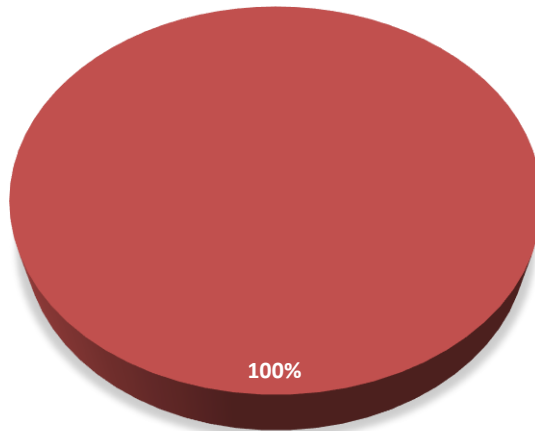
■ Si ■ No

4.22.-¿Cuál de las siguientes actividades fue la que más se demoró en el proceso de formalización en el restaurante?



■ Constituir su empresa ■ Obtener el RUC ■ Obtencion de la licencia

4.23.- ¿Cuál de las siguientes actividades se realizó rápidamente dentro del proceso de formalización en el restaurante?



■ Constituir su empresa ■ Obtener el RUC ■ Obtencion de la licencia

EVIDENCIAS

CEVICHERIA “DON PEDRITO”



CEVICHERIA “DON LUCHOS”





