



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES DEL SECTOR AVÍCOLA, DISTRITO DE IQUITOS,
AÑO 2016**

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

AUTORA:

BR. SHEYLA VARGAS LOPEZ

ASESOR:

MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERÚ

2016

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mg. Sergio Ortíz García

Secretario

Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por sus enseñanzas y brindarnos lo mejor en cada momento de nuestra etapa universitaria.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis amados padres, gracias a su incondicional apoyo y consejos he culminado una de mis grandes metas en lo personal y profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Avícola, distrito de Iquitos, año 2016. Este documento académico uso metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental. Aplicó un cuestionario estructurado de 27 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo resultados: Del emprendedor; edad: joven adulto 30 a 44 años (53,6%) y adulto 45 a 64 años (32,1%). El 60,7% de sexo masculino y 39,3% sexo femenino; 46,4% tiene instrucción universitaria, 28,6% instrucción técnica, y 21,4% nivel secundaria, y 3,6% tiene nivel primaria. Respecto a formalización: el 100.0% está formalizado. El 67,9% es persona jurídica y 32,1% persona natural; el 67,9% está en Régimen General; como de la formalización destaca: “acceso a crédito bancario” (57,1%), posicionarse en el mercado (25,0%), “contrato a empresas grandes” (17,9%); el 53,6% financia su capital de trabajo. En Gestión de Calidad, el 60,7% no conoce los alcances de la gestión de calidad; sin embargo, 75,0% se interesa por la mejora continua; el 32,1% utiliza los “presupuesto” como herramienta de gestión, mientras un 25,0% “ninguno”; el 57,1% no ha establecido su misión, visión y valores; el 75,0% ha diseñado su estructura orgánica; el 89,3% sigue un plan de negocios y 64,3% capacita a su personal. Finalmente, 64,3% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y ha logrado con su práctica empírica: “mejor participación en el mercado” (35,7%), “rentabilidad” (17,9) y “competitividad” (10,7%). Un 35,7% no aplica por desconocimiento.

Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización, avícolas.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the Poultry Sector, Iquitos district, in 2016. This academic document uses research methodology of descriptive - transversal - non - experimental type. He applied a structured questionnaire of 27 questions through the survey technique, obtaining results: From the entrepreneur; Age: young adult 30 to 44 years (53.6%) and adult 45 to 64 years (32.1%). 60.7% of males and 39.3% of females; 46.4% have university education, 28.6% technical instruction, and 21.4% secondary level, and 3.6% have a primary level. Regarding formalization: 100.0% is formalized. 67.9% are legal entities and 32.1% are natural persons; 67.9% are in the General Regime; (57.1%), position in the market (25.0%), "contract to large companies" (17.9%); 53.6% finance their working capital. In Quality Management, 60.7% do not know the scope of quality management; However, 75.0% are interested in continuous improvement; 32.1% used the "budget" as a management tool, while 25.0% "none"; 57.1% have not established their mission, vision and values; 75.0% have designed their organic structure; 89.3% follow a business plan and 64.3% train their staff. Finally, 64.3% of the entrepreneurs agree that Quality Management achieves objectives and has achieved with its empirical practice: "better participation in the market" (35.7%), "profitability" (17.9) And "competitiveness" (10.7%). 35.7% does not apply due to ignorance.

Key words: Quality Management, formalization, poultry.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Caracterización del problema.....	3
1.2 Enunciado del Problema.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	8
2.2.1 Gestión.....	9
2.2.2 Calidad.....	9
2.2.3 Gestión de Calidad.....	10
2.2.4 Formalización.....	13

2.2.5 Micro y Pequeñas Empresa	15
2.3 Marco Conceptual	16
2.3.1 La micro y pequeña empresa.....	16
2.3.2 Glosario de Términos.....	24
2.4 Hipótesis	26
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.2 Nivel de investigación.....	27
3.3 Diseño de la investigación.....	27
3.3.1 No experimental.....	28
3.3.2 Descriptivo	28
3.3.3 Transversal	28
3.4 Población y muestra.	28
3.4.1 Población.....	28
3.4.2 Muestra.....	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5.1 Técnicas	29
3.5.2 Instrumentos.....	29
3.6 Plan de análisis de datos	29
3.7 Principios éticos.....	29
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1 Resultados	30
A. DATOS GENERALES	30
B. DE LA EMPRESA.....	35
C. DE LA GESTION DE CALIDAD.....	46
4.2 Análisis de los resultados	57

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
Referencias Bibliográficas.	65
Páginas Web consultadas.....	68
ANEXOS.....	69
1. Cronograma.....	69
2. Presupuesto General	70
3. Encuesta	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de las Mypes según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes).....	17
Tabla 2: Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N°28015.....	18
Tabla 3 : Características de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008.....	19
Tabla 4: Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056.....	19
Tabla 5: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones Mypes.....	20
Tabla 6: Edad del emprendedor.....	30
Tabla 7: Sexo del emprendedor.....	31
Tabla 8: Grado de instrucción del emprendedor.....	32
Tabla 9: Profesión u ocupación del emprendedor.....	33
Tabla 10: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.....	34
Tabla 11: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	35
Tabla 12: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	36
Tabla 13: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	37
Tabla 14. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Tabla 15: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	39
Tabla 16: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	40
Tabla 17: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	41

Tabla 18: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	42
Tabla 19: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	43
Tabla 20: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	44
Tabla 21: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	45
Tabla 22: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	46
Tabla 23: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	47
Tabla 24: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	48
Tabla 25: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	49
Tabla 26: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Tabla 27: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	51
Tabla 28: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	52
Tabla 29: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	53
Tabla 30: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	54
Tabla 31: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a la mype?.....	55
Tabla 32: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	56
Tabla 33: Cronograma.....	69
Tabla 34: Presupuesto.....	70

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Edad del emprendedor	30
Grafico 2: Sexo del emprendedor.....	31
Grafico 3: Grado de instrucción del emprendedor.....	32
Grafico 4: Profesión u ocupación del emprendedor.....	33
Grafico 5: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.....	34
Grafico 6: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	35
Grafico 7: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	36
Grafico 8: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	37
Grafico 9. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Grafico 10: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	39
Grafico 11: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	40
Grafico 12: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	41
Grafico 13: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	42
Grafico 14: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	43
Grafico 15: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	44
Grafico 16: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	45

Grafico 17: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	46
Grafico 18: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	47
Grafico 19: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	48
Grafico 20: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	49
Grafico 21: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Grafico 22: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	51
Grafico 23: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	52
Grafico 24: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	53
Grafico 25: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos? ..	54
Grafico 26: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a la mype?.....	55
Grafico 27: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	56

INTRODUCCIÓN

Las Mypes en nuestro país conforman el sector productivo y comercial más dinámico del país, su influencia e impacto va desde brindar trabajo a las familias peruanas hasta su participación en el aparato productivo. Tal es así que requiere de un tratamiento especial en materia tributaria y de impulso económico financiero que se espera tanto del nuevo gobierno como de la empresa privada.

Cuando nos referimos al sector avícola, nos enfocamos principalmente al pollo para carne y de la gallina ponedora; aves cuyas características principales son su rápida velocidad de crecimiento, la formación de notables masas musculares, principalmente la pechuga diferente a las especies explotadas para la puesta donde su alta producción, persistencia, uniformidad, bajo consumo de alimento, rusticidad y alta viabilidad han permitido a este sector ser rentable y competitivo en su distribución y comercialización.

Hoy se constituye en un rubro que reviste importancia, ya que ha experimentado un incremento de 7.7 % del valor de la producción en el subsector pecuario en el año 2015. Además de ser generadora de empleo tiene también alta incidencia en el desarrollo de otras actividades agrícolas o industriales conexas de gran impacto económico para el país.

Focalizados en el distrito de Iquitos, Región Loreto, preliminarmente se identifica que existe desorden administrativo; la mayoría de las Mypes realizan sus actividades económicas de manera práctica. Para su administración, sus propietarios prefieren confiar en sus propias experiencias, y no tienen en cuenta los cambios propios del nuevo entorno competitivo. Muchos de ellos prefieren realizar sus actividades de manera informal para evitar compromisos, sin embargo no se dan cuenta que repercute negativamente a posteriori.

Para interés de nuestro estudio, esta investigación tuvo como finalidad determinar los factores que impiden a las Mypes del sector avícola del distrito Iquitos, se formalicen, determinar cómo vienen gestionándose operativamente, si utilizan herramientas de gestión de calidad, si están interesados en la mejora continua, como también que buenas prácticas de administración practican, entre otros. Para tal efecto, se realizó un trabajo de campo a una muestra selecta de mypes y apoyándonos de la buena voluntad de los emprendedores de brindarnos información de primera mano.

Para finalizar, concluiremos que las mypes del sector avícola, no se gestionan con calidad por falta de conocimiento de los beneficios de practicarla; la preocupación principal de sus representantes es la rentabilidad.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del problema.

En la ciudad de Iquitos, las mypes de Avícolas se caracterizan por ser emprendimientos que se iniciaron de manera informal. La iniciativa de crear una empresa con fines de sostener a las familias, a sopesado más que iniciarla de manera formal; en parte, porque la Mype puede operar sin formalizarse, no existe una fiscalización inmediata por las autoridades y en otro aspecto, no hay una gestión de calidad por escaso conocimiento en el tema y su relevancia como principio de sostenibilidad en la correcta gestión con visión de futuro.

La situación expuesta, complica el actual momento de las Mypes del sector Avícola, porque solo se circunscriben a su capital de trabajo, que una vez agotado se convierte en una problemática por no poder acceder a capitales provenientes de crédito, es decir, el sistema financiero no brinda mayores facilidades a empresas que no están constituidas formalmente, a su vez, la falta de conocimientos de dirección empresarial y herramientas para la aplicación de determinadas técnicas en la gestión de sus empresas, los limita para alcanzar exigencias de estándares de calidad y distribución que por la naturaleza del negocio –sector alimentos- deben contar para alcanzar una participación destacada y sostenible en el mercado de aves de la localidad.

1.2 Enunciado del Problema.

De lo expuesto, en el análisis de la caracterización del problema, nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la incidencia de la formalización y la gestión de calidad para conseguir mejoras sostenibles en la gestión y posicionamiento del mercado de las Mypes del sector avícola, del distrito de Iquitos?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General

Determinar si las Mypes del Sector Avícola del distrito de Iquitos, se encuentran formalizados y si emplean técnicas de gestión de calidad.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar los factores que limitan el acceso a la formalización de las mypes del sector Avícolas del distrito de Iquitos.
- Determinar el impacto de la Gestión de Calidad en las mypes del sector Avícolas del distrito de Iquitos.

1.4 Justificación de la investigación.

Se fundamenta en averiguar los motivos que asumen los emprendedores del sector avícola, para que en su mayoría aun no formalicen, y a su vez, aquellos que si habiéndose constituido adecuadamente, no conduzcan la administración de las mypes con la práctica de la gestión de calidad.

El estudio se justifica también, porque permitirá describir las principales características de los emprendedores, la organización de las mypes, y el proceso de gestión administrativa; es decir, la investigación nos permitirá tener ideas mucho más concretas de cómo se lleva la conducción de estas micro y pequeñas empresas avícolas.

Finalmente, la investigación también se justifica porque servirá de base para la realización de otros estudios similares en diferentes sectores comerciales del distrito de Iquitos y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

El aspecto teórico constituye en toda investigación una guía práctica para entender mejor los conceptos e ideas que se plantean al interior de un estudio, como también, propone una estructura general que ayuda comprender mejor los objetivos de la investigación y su solución.

2.1 Antecedentes

Se recurrieron con el apoyo y búsqueda de diferentes bibliotecas que son especializados en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares acerca de los temas tratados, y que a continuación se detallan:

Loayza N. (2005), al referirse al mecanismo de la formalización, sostiene que es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. Si la formalización se sustenta exclusivamente en hacer que se cumplan las normas, lo más probable es que ello genere desempleo y un bajo crecimiento. Si por el contrario el proceso de formalización se sostiene mediante mejoras tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos, generará un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento.

En cuanto a costos, la formalidad involucra tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro como de permanecer dentro

del mismo con pago de impuestos, como cumplir con las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros.

De ahí que surja la informalidad cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. Pero, en principio, los beneficios de la formalidad son mayores que los de la informalidad, entre ellos, la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. En conclusión, la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas, y tarifas a las que suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad; por ello, esta aparece cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios ofrecidos por el Gobierno no son de gran calidad, y cuando la presencia y control del Estado son débiles (**Arruñada, 2007**).

Salazar A. (2005), es la decisión de uno o varios emprendedores para encaminar su empresa en el marco de la ley, de tal manera que sea reconocida como tal por el Estado. Ella representa el uso de normas en una organización, la codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de sus ocupantes, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno. Algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de

dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional para prescribir cómo, cuándo y quién debe realizar las tareas.

Rhea E.G. (2010), gestión es la actividad principal de todos los que involucran una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas, reglamentos, estatutos, designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general, equipos de trabajo, para poder lograr resultados.

Pillow (2004), en su artículo sobre calidad, manifiesta que la gestión de calidad total se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir, una estrategia completa por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un “espíritu de calidad” y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito en las Mypes que la aplican.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

A fin de ofrecer una adecuada fundamentación teórica a la variable estudiada, se ofrece una serie de definiciones de gran importancia que ayudaran a comprender de

manera sistematizada los aspectos concernientes a la Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes.

2.2.1 Gestión

La ISO 9000, define Gestión como un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

ISO 9000, especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

2.2.2 Calidad

Antes de describir lo que es la gestión de la calidad, se debe comenzar por realizar una definición etimológica del término Calidad, está según la real academia de la lengua, proviene del griego kalos, que significa: “lo bueno, lo apto”, pero también tiene su origen en la palabra latina Qualitaten, que significa “cualidad” o “propiedad”.

Para las ISO 9000:2000, Calidad “Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

En relación a esto, Nava (2005), califica al término Calidad como de subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y / o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. Por otro lado, para Juran Joseph (1990), calidad no es más que la Adecuación al uso.

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

2.2.3 Gestión de Calidad

Según las normas ISO 9000: 2000, modelo teórico central que define la dirección de este trabajo de investigación; Gestión de la Calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

Por otro lado, según González F. (2000), esto es un “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

Haciendo un poco de historia acerca del término Calidad, no se puede dejar por fuera las enseñanzas del llamado Padre de la Calidad; Edwards Deming, quien en el

año 1950 le dio un enfoque a la calidad del producto como el grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad a bajo costo en el mercado. Deming desarrolló una metodología basada en aplicaciones e insistía en no re describir funciones en forma cerrada, suprimir objetivos numéricos, no pagar por horas, evitar el despilfarro, previniendo las consecuencias de los fallos organizativos y dar más participación a las ideas innovadoras de los trabajadores. Estas concepciones que chocaban contra la filosofía del momento lo convirtieron en un personaje controvertido. Deming resume su teoría en catorce puntos importantes:

- a) Crear constancia en el propósito de mejora del producto y servicio. El propósito es ser competitivo, mantenerse en el negocio y proporcionar puestos de trabajo. La supervivencia a largo plazo de la empresa es objetivo prioritario, a través de medidas como la innovación y asignación de recursos a la planificación, mejorar constantemente el diseño del producto y servicio, en virtud d que conocer y fabricar lo que el usuario necesita es un aspecto importante de la línea de producción.
- b) Adoptar una nueva filosofía. Según Deming se está ante una nueva era económica, y los directivos accidentales deben enfrentar el nuevo reto, aprender sus responsabilidades y liderar el cambio. El objetivo es eliminar el despilfarro, los defectos y la falta de productividad de las empresas.
- c) Dejar de depender de la inspección para logara la calidad. La calidad no es una opción válida en el mejoramiento de la calidad porque se realiza cuando termina el proceso, con ello la calidad está o no en el producto. De lo anterior se deduce que por realizar más inspección no se garantiza la calidad, además de que esta última en masa suele ser costosa e ineficaz.

- d)** Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. La utilización del precio como única variable para la decisión de una compra puede dejar de lado otras variables importantes, como la calidad y el servicio. Propone mantener relaciones a largo plazo con un solo proveedor y que estas se basen una confianza mutua y el apoyo entre comprador y proveedor.
- e)** Mejorar siempre el sistema de producción y servicio. Con base en la necesidad de los usuarios, la empresa debe fijar una idea sobre el producto que posteriormente representarán planes, especificaciones y ensayos para hacerlo llegar al consumidor. En el mejoramiento de los procesos de la empresa, la dirección tiene un importante papel, pues además de motivación y liderazgo supone mejor asignación del esfuerzo humano.
- f)** Implantar la formación. Constituye poner en práctica métodos modernos de capacitación para el trabajo, pues esta actividad incrementa el conocimiento de los empleados para su mejor desempeño.
- g)** Adoptar implantar el liderazgo. La principal función de la dirección debe ser el liderazgo y no la supervisión; éste consiste en ayudar a que mejore el comportamiento de los empleados para conseguir mayor calidad y producción, a la vez que el personal se sienta satisfecho de su trabajo.
- h)** Desechar el miedo. Eliminar de la organización todo temor que impida que los empleados trabajen de manera productiva para ella.
- i)** Superar los problemas entre los departamentos. Se refiere a mejorar la calidad del trabajo del personal de investigación, ventas, diseño y producción con respecto a los materiales y las especificaciones.
- j)** Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y metas para la mano de obra. Cuando los trabajadores no cuentan con los medios suficientes para alcanzar lo prometido en

el slogan, se sienten defraudados por que consideran que la dirección no toma conciencia de los problemas operativos.

k) Eliminar las normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas. Esto consiste en establecer un parámetro que mida la cantidad de trabajo que realiza una persona.

l) Superar los obstáculos que impiden que la gente se enorgullezca de su trabajo. Barreras que poseen desde los directivos hasta los empleados fijos que tienen que ser calificados dentro de un sistema establecido y no por los esfuerzos en ayudar a la gente o por los intentos de mejorar al sistema.

m) Estimular la educación y la autoestima. No basta con que la gente esté bien preparada, hay que mejorar la educación. Todos son capaces de aportar ideas en su trabajo.

n) Actuar para lograr la transformación. Consiste en formar una estructura en la alta administración que asegure día con día que los 14 puntos se cumplan. (Nava Víctor, 2005).

Según Deming (1989), estos 14 puntos son la base para la transformación de la industria americana, no sólo es suficiente con resolver los problemas grandes o pequeños, la adopción de estos puntos es señal de que la Dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y de proteger a los inversores y los puestos de trabajo.

2.2.4 Formalización.

Formalizar una empresa es dotarla de las herramientas mínimas que requiere para su constitución, operación y funcionamiento en una actividad económica determinada. Es acompañarla por el camino de la legalidad, la ética, la libre competencia, la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente para

mejorar su sostenibilidad en el tiempo y la competitividad empresarial, creando un entorno apto y favorable para la inversión productiva, la dignificación de las condiciones laborales y la creación de riqueza en la Ciudad y la Región.

Formalización de las Mypes:

Mgr. Brenda Liz Silupú Garcés(2012). Actualmente, cuando los micro y pequeños empresarios (Mypes) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa.

Este concepto implica en el quehacer diario de las actividades de los Mypes realizar lo siguiente:

Formalización Laboral:

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellos Mypes que se encuentran suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de Mypes. Todo MYPE debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa debe estar en planilla.

Razón de formalizar una empresa

Chimoy Maritza. (2011). A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal.

2.2.5 Micro y Pequeñas Empresa

Se define como micro y pequeña empresa a 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.

Características de la Micro y Pequeñas Empresas:

Las Mypes deben reunir las siguientes características recurrentes:

Microempresa

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Importancia

- Es una de las principales fuentes de empleo.
- Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos.
- Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 La micro y pequeña empresa

El concepto Mypes tiene un sinnúmero de acepciones, dependiendo de la institución que lo define o a la realidad en la que se ubica. A continuación, se exponen algunas de ellas, para posteriormente determinar qué acepción se tomará en cuenta en esta investigación.

Según un estudio promovido por la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes, Álvarez y Durán proponen definir homogéneamente a las empresas según su tamaño, como se observa en la Tabla 1 (2009, pp.31-32):

Tabla 1. Caracterización de las Mypes según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes).

Tamaño de economía vs Empresa	Micro	Pequeñas
Grandes	1 a 10	76 a 250
Medianas	1 a 10	11 a 50
Pequeñas	1 a 10	11 a 35

Adaptado de: Álvarez y Durán (2009)

Según este estudio, el Perú se encuentra caracterizado como una economía mediana, por lo cual, las Mypes, para este contexto, se definen como empresas que tienen entre 1 a 50 trabajadores (Álvarez y Durán, 2009, p.32).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo, define a las Mypes según el número de los asalariados, tal como se muestra en la Tabla 05 (Oficina Internacional del Trabajo, 2004, párr.322):

La definición de Mypes en el Perú ha variado a través del tiempo. Para este estudio analizaremos las tres últimas variaciones: la Ley N.º 28015 correspondiente al año 2003, el Decreto Legislativo N°1086, correspondiente al año 2008, y la Ley N°30056, correspondiente al año 2013. A continuación se exponen los dos casos:

Según la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la Micro y Pequeña Empresa 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 ((Ley N° 28015, 03/07/2003).

Asimismo, según la Ley en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer de 1 a 50 trabajadores y ventas de 1 a 850 UIT, tal como se muestra en la Tabla 02:

Tabla 2. Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N°28015

Tamaño de empresa	N° Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-50	De 150 a 850 UIT

Adaptado de: Ley N°28015 (2003)

Según el Artículo N°4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley Mypes (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “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”.

De igual modo, según el Decreto Supremo en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer hasta 100 trabajadores y ventas anuales de hasta 1700 UIT, tal como se muestra en la siguiente Tabla 03:

Tabla 3. Características de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008

Empresa según criterio	N° Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-100	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Decreto Supremo N° 007-2008-TR, 2008

De acuerdo a las modificaciones a los artículos 1, 5,14 y 42 Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056), las Mypes se definen sólo por el volumen de ventas anuales, como se detalla en la Tabla 04:

Tabla 4. Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056

Tipo de empresa	Ventas anuales
Microempresa	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Ley N° 30056 (2013)

A partir de estos conceptos recogidos a través de estas tres instituciones, se ha elaborado un cuadro de ventajas y desventajas para poder definir el término MYPE para esta investigación. A continuación, se detalla en la Tabla 5:

Tabla 5. Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de Mypes

Propuesta según la entidad	Ventajas	Desventajas
GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes	Es un indicador que trata de abordar un concepto común de Mypes en el mundo, lo cual nos permitirá medir a las Mypes peruanas en términos de desarrollo de comercio electrónico, no sólo en el Perú, sino con respecto a otros países.	Sólo proponen un indicador, el cual aborda el número de trabajadores en la empresa, más no el de ventas u otras características. El indicador no es igual para las Mypes de todos los países, sino que difiere en función a tres niveles económicos, lo cual nos limita en cierto grado la comparación
Organización Internacional del Trabajo	Es un indicador que dentro de un rango general, de 1 a50 trabajadores, es igual al que propone la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes en la opción elegida para el Perú	Sólo proponen un solo indicador para medir a las Mypes: número de trabajadores en una empresa. Los rangos propuestos para este indicador son muy imprecisos y no se logra ubicar en qué posición se encuentra el Perú
Gobierno Peruano	Muestra dos indicadores: el número de trabajadores y el rango de ventas.	Los rangos propuestos, sobre todo con el número de trabajadores, son muy disímiles a los propuestos por las otras dos entidades.

	Existen dos estudios para definir Mypes	El nivel de ventas se mide a través del indicador UIT (monto no fijo).
--	---	--

A partir de este análisis de ventajas y desventajas acerca del uso de conceptos, se ha optado por crear una definición apropiada de MYPE para esta investigación, al acoplar las definiciones propuestas por la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes y la definición propuesta por Gobierno Peruano en la Ley N°28015 del año 2003. Con respecto a esto último, se tomará en cuenta la legislación anterior, ya que nos permitirá comparar el nivel de ventas y juntar este indicador con aquel propuesto por la GTZ- Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes, el cual es el número de empleados.

En este sentido la definición de Mypes que se utilizará en esta investigación estará definida por tener 1 a 50 trabajadores y ventas de 1 a 850 UIT.

Nivel de innovación de las Mypes en el Perú

Existe poca cultura e innovación en las Mypes del Perú, ya que según la investigación de la OCDE para el Perú en el 2011, las empresas que representan el mayor porcentaje del empresariado nacional peruano tienen aversión al riesgo, lo cual posiblemente ha sido generada por experiencias fallidas que usualmente son relacionadas a cambios que ha sufrido el entorno, como económicos, políticos, efectos sobre tasas de interés, inflación, etc. Además, se ha encontrado que existe “predominio de estrategias rentistas” y “bajos niveles de presión competitiva” en los empresarios conservadores, lo cual ocasiona que éstas Mypes no logren innovar (OCDE O., 2011).

Asimismo, lo explica Gladys Triveño (2010), en la Mypes debe incorporarse la innovación en todas las áreas de la empresa, principalmente, en las áreas de la gestión, comercialización y diseño, ya que de esta depende el factor de éxito y competitividad de las organizaciones. Además, es necesario el empoderamiento de los empresarios en términos de innovación.

Triveño (2010) también reconoce que las Mypes conocen de competitividad, porque saben de ella en el día a día, sin embargo, existe una falta de esta. Afirma que es el deber del Gobierno promover un entorno favorable para todo el tejido empresarial. A continuación, se muestran las principales conclusiones claves que Triveño desarrolla en su investigación, las cuales destacamos para la presente investigación:

- La alianza público-privada para el desarrollo de una plataforma que ayude a crear y desarrollar productos nuevos de las Mypes.
- Se debe dar empoderamiento a los empresarios, éstos deben estar comprometidos con iniciar la innovación y competitividad.

Limitaciones de las Mypes

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2006, p.19), las Mypes presentan factores, tanto internos como externos, que les impiden llevar a cabo sus actividades de forma satisfactoria ante la fuerte competencia en el mercado (MTPE M., 2006). Estos se detallan a continuación:

- Presentan un ambiente laboral deficiente, en tanto no pueden ofrecer un clima que satisfaga de manera económica y psicológica a sus trabajadores (sensación de competencia, seguridad, reconocimiento, satisfacción, retribución, etc.) (MTPE M., 2006, p. 19).

- Existe competencia a través del juego de precios, en tanto los empresarios al no tener la capacidad económica-financiera suficiente frente a las grandes corporaciones no hacen análisis económicos ni de mercadeo. Las empresas tienen dificultad en planificar sus ingresos, a través de sus ventas, establecer precios y formas ingeniosas de darle valor agregado al cliente o consumidor (MTPE M., 2006, p.20).

- Existe un problema de apalancamiento financiero para nuevas inversiones, ya que no están dispuestos a hacerlo o no tienen los recursos necesarios. Esta realidad les resta nuevas oportunidades de crecimiento, lo que podría traducirse en mayores ingresos por defecto (MTPE M., 2006, p.20).

- Existe una estrategia de ventas muy precaria, en la cual las personas designadas a estas funciones deberían tener un conocimiento profundo sobre el tema y esta debería de estar en estrecha coordinación con todas las áreas de la empresa, ya que son el elemento necesario para la prosperidad de la empresa (MTPE M. 2006, p.20).

- Existen muchas ventas por cobrar vencidas, lo que deviene en ingresos planificados no efectuados y, por tanto, en pérdidas para la empresa. Esto se debe al estilo de funcionamiento de las Mypes, las cuales trabajan a consignación y al crédito.

En este punto, es necesario que la empresa aplique políticas de cobranza muy rigurosas (MTPE M., 2006, p.20).

- Deficiente gestión y de conocimiento de los empresarios, lo que resulta en el desconocimiento de los factores que presionan el sector, la industria o el mercado en el que se desenvuelve la empresa y, peor aún, el desconocimiento del uso adecuado de herramientas internas de gestión para poder afrontarlas de manera exitosa (MTPE M., 2006, p. 21)

Estos limitantes identificados representan una realidad de las Mypes hoy en día en el Perú, por lo que es importante remarcarlos.

2.3.2 Glosario de Términos

Granja Avícola

Es un establecimiento agropecuario para la cría de aves de corral tales como pollos, pavos, patos, y gansos, con el propósito de usarlos como base alimenticia sea matándolos por su carne o recogiendo sus huevos.

Para nuestro estudio, las mypes se dedican a la cría de pollos y gallinas, principalmente. Eventualmente, algunas por campaña de navidad crían pavos.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Granja_av%C3%ADcola

Aves de corral

Las aves de corral son criadas en grandes cantidades, siendo la cría de pollos y gallinas la de mayor volumen.

En Estados Unidos la producción avícola es supervisada por la Food and Drug Administration (FDA). En el Reino Unido es DEFRA el Departamento del Medio

Ambiente, Alimentos y Asuntos Rurales el encargado de controlar la producción avícola.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Granja_av%C3%ADcola

Alimento balanceado

El alimento balanceado es el nombre técnico con que se conoce al pienso que normalmente compramos a nuestras mascotas. Se le conoce como alimento balanceado porque es un alimento desarrollado para que cubrir todas las necesidades nutricionales de nuestra mascota en condiciones normales, de ahí que se llame balanceado.

Fuente: <http://www.muchohogar.com/que-es-el-alimento-balanceado/>

Médico Veterinario

El profesional universitario que pone en práctica la medicina veterinaria, es llamado veterinario, médico veterinario o médico cirujano veterinario, mientras que en algunos países de Latinoamérica, el profesional que se dedica a la productividad agropecuaria es llamado zootenista. El profesional técnico es llamado técnico veterinario o enfermero veterinario.

Fuente: <http://conceptodefinicion.de/>

Molino

Máquina que sirve para triturar, moler, laminar o estrujar materias sólidas; generalmente está constituida por dos piezas, una móvil que gira sobre otra fija.

Ejemplo de uso de molinos: molino de arroz; molino de papel; molino de azúcar; molino de aceite", entre otros.

Fuente: <http://conceptodefinicion.de/>

2.4 Hipótesis

La informalidad que existe en las Mypes del sector avícola del distrito de Iquitos, se da en razón porque los emprendedores concluyen que es más ventajoso que la formalización, los negocios no se estabilizan económicamente, el precio del pollo es sensible a cualquier movimiento en la economía y no están preparadas para cumplir con sus contribuciones; en consecuencia, no aplicarían técnicas de gestión de calidad.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Es del tipo cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

3.2 Nivel de investigación

Es del nivel Descriptivo, porque en el desarrollo de la investigación se buscó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

3.3 Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo. Esto se traduce en que la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Formalización.

3.3.1 No experimental

La investigación es no experimental. Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

3.3.2 Descriptivo

La investigación tiene carácter descriptivo. Sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

3.3.3 Transversal

Porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

La población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector avícola, según la Municipalidad Distrital de Iquitos, registrándose 30 mypes.

3.4.2 Muestra

La muestra, de acuerdo a la aplicación estadística, se determinó en 28 mypes a encuestar:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

Se utilizó la observación, entrevistas y encuestas para la obtención de los datos para la investigación.

3.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario contenido en una encuesta. Para tal efecto, se visitó los establecimientos avícolas del distrito de Iquitos, con el propósito de coordinar con los representantes quienes nos proporcionaron cordialmente la información que necesitábamos para la investigación.

3.6 Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se basará el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación de los datos se utilizará el programa IBM SPSS STATISTICS, para estadística e investigación.

3.7 Principios éticos.

La presente investigación dirigida a las Mypes, está fundamentada en los principios éticos como la justicia, que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad y por último, el principio de la solidaridad, ya que el trabajo de investigación que se realizará, solo será con fines académicos.

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

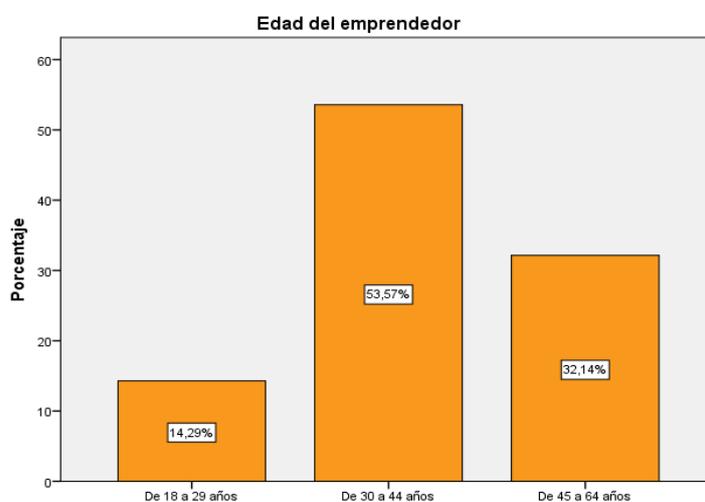
A. DATOS GENERALES

TABLA 6

		Edad del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	4	14,3	14,3	14,3
	De 30 a 44 años	15	53,6	53,6	67,9
	De 45 a 64 años	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 1



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

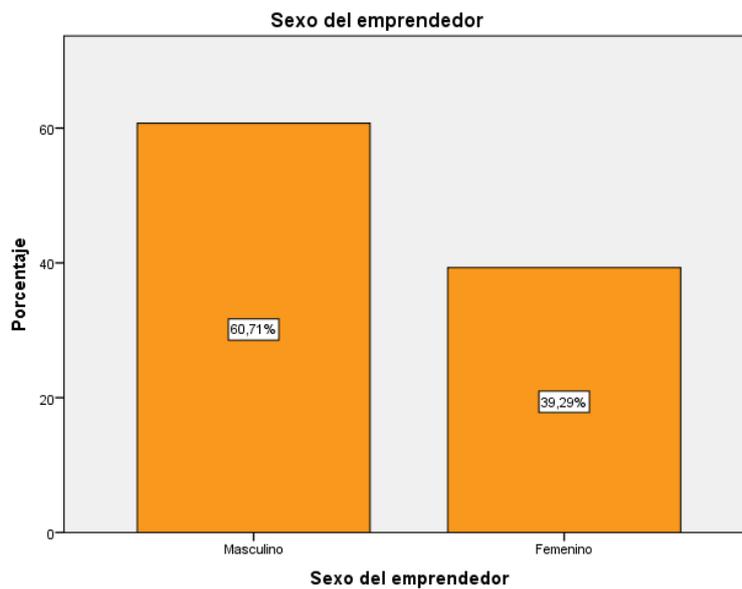
INTERPRETACIÓN: Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (53,6%). Seguidamente, el rango de 45 a 64 años, está representado por 32,1%.

TABLA 7

		Sexo del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	17	60,7	60,7	60,7
	Femenino	11	39,3	39,3	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 2



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Los resultados indican que un 60,7% de los encuestados son del género masculino. Un 39,3% del sexo femenino.

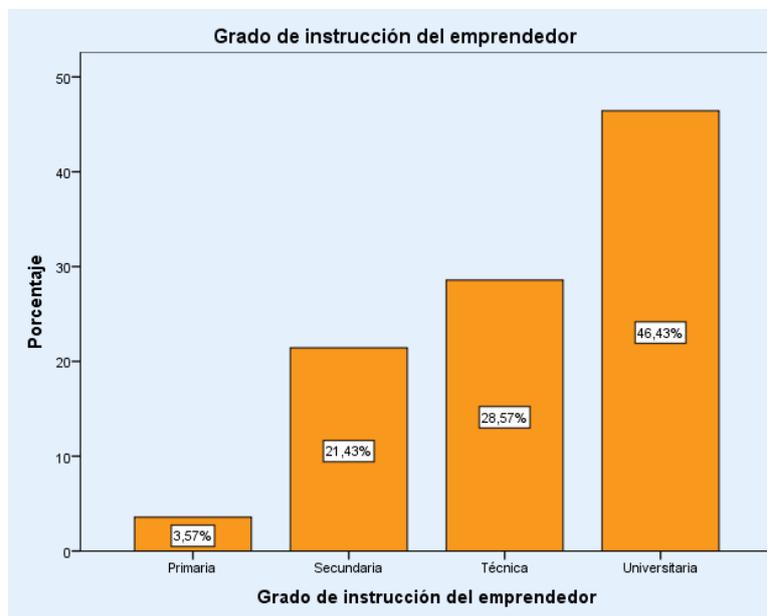
TABLA 8

Grado de instrucción del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	3,6	3,6	3,6
	Secundaria	6	21,4	21,4	25,0
	Técnica	8	28,6	28,6	53,6
	Universitaria	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 3



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas, 46,4% tiene instrucción universitaria. 28,6% instrucción técnica; 21,4% nivel secundaria y 3,6% en nivel primaria.

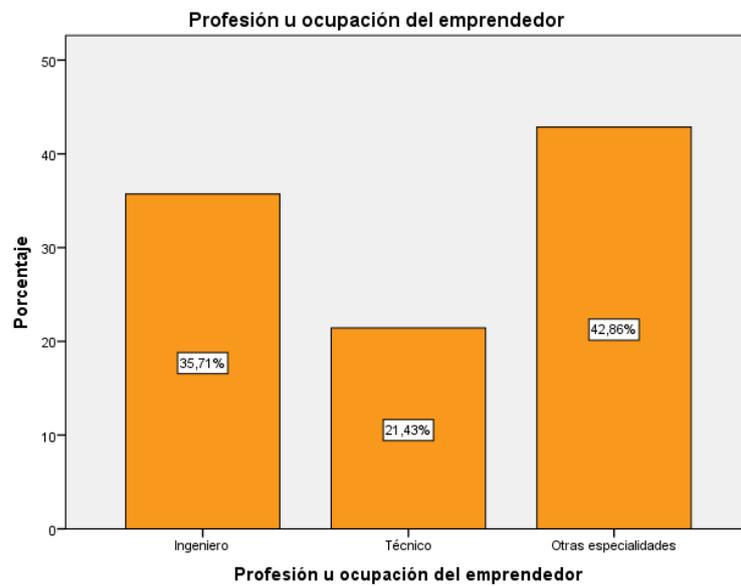
TABLA 9

Profesión u ocupación del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ingeniero	10	35,7	35,7	35,7
Técnico	6	21,4	21,4	57,1
Otras especialidades	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 4



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Respecto a Profesión u ocupación, de la investigación destaca: “otras especialidades” con 42,9%; “Ingeniero” 35,7% y “Técnico” 21,4%.

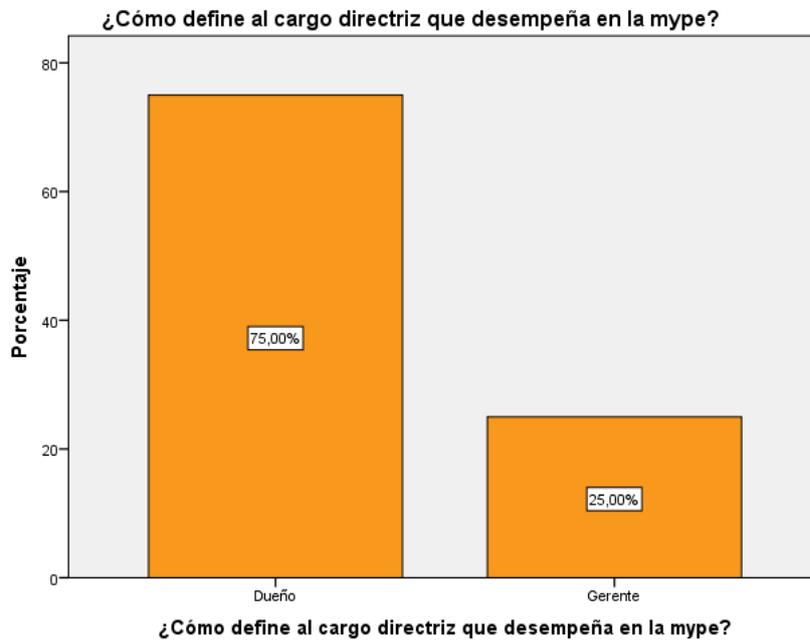
TABLA 10

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	21	75,0	75,0	75,0
	Gerente	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 5



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, los emprendedores de este sector definen al cargo directriz como “Dueño” (75,0%) y “Gerente” (25,0%).

B. DE LA EMPRESA

TABLA 11

		¿Su empresa se encuentra formalizada?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 6



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: El 100.0% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas. Este resultado es probable por las continuas fiscalizaciones que realiza la municipalidad y autoridades de salud.

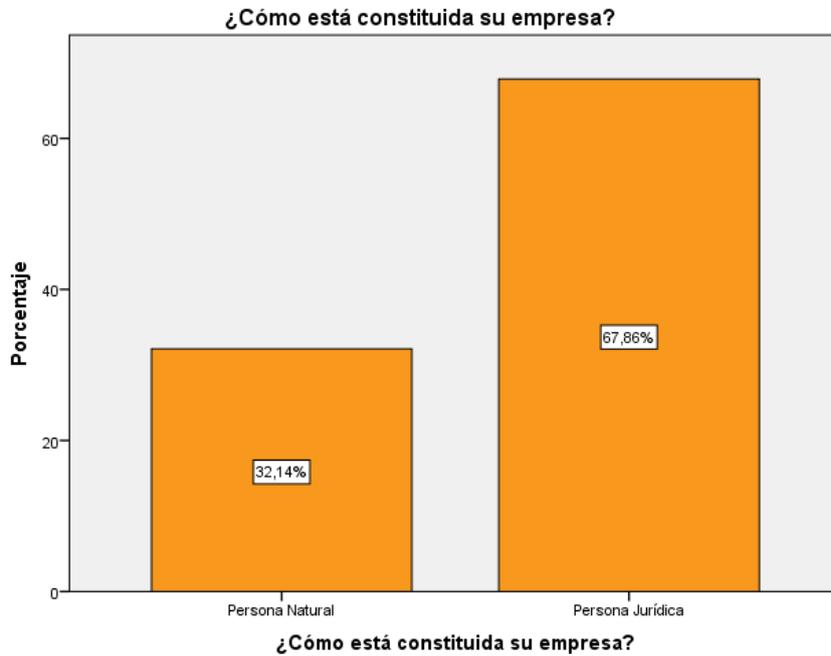
TABLA 12

¿Cómo está constituida su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	9	32,1	32,1	32,1
	Persona Jurídica	19	67,9	67,9	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 7



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el 67,9% de las mypes del sector están constituidas como persona jurídica. Como persona natural, 32,1%.

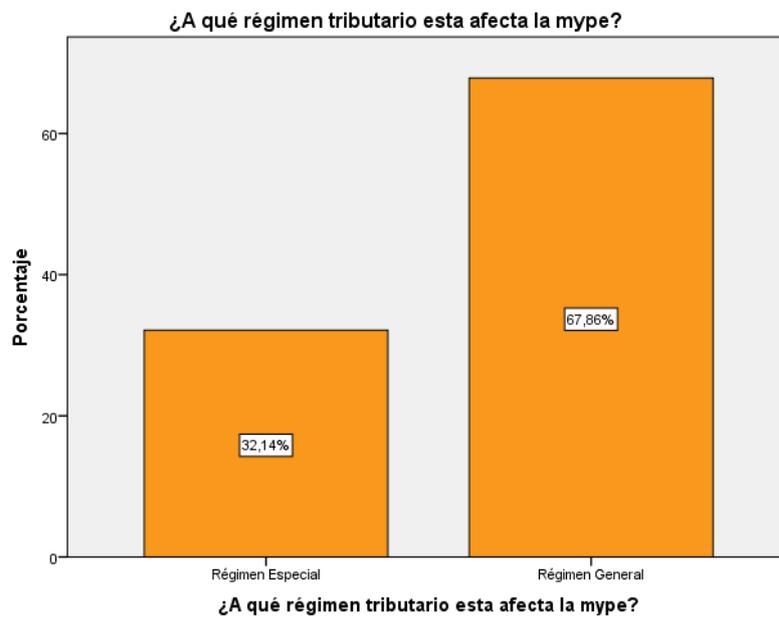
TABLA 13

¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen Especial	9	32,1	32,1	32,1
	Régimen General	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 8



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

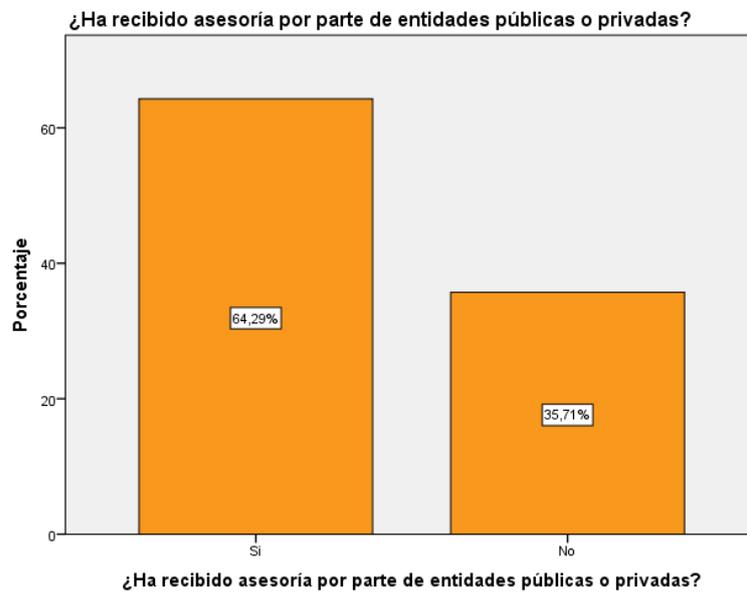
INTERPRETACIÓN: En su mayoría, las mypes del sector avícola están en el Régimen General (67,9%), y en el Régimen Especial (32,1%).

TABLA 14

		¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	64,3	64,3	64,3
	No	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 9



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Sí” recibieron asesoría (64,3%). “No”, representa el 35,7%.

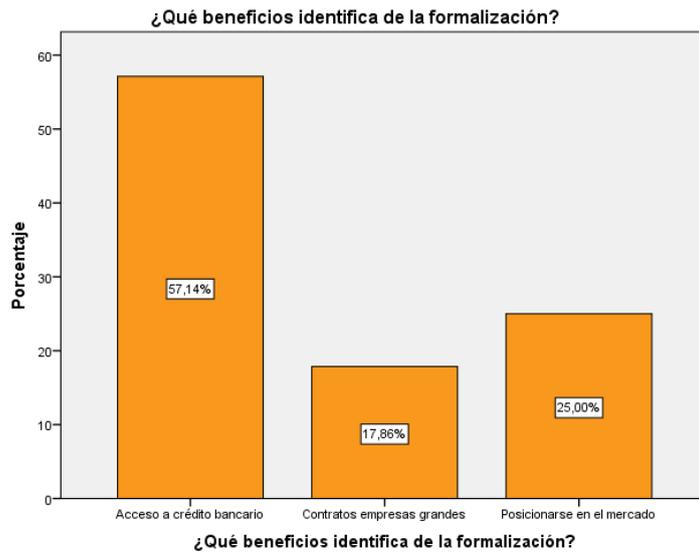
TABLA 15

¿Qué beneficios identifica de la formalización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acceso a crédito bancario	16	57,1	57,1	57,1
	Contratos empresas grandes	5	17,9	17,9	75,0
	Posicionarse en el mercado	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 10



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: En la investigación se comprueba el interés en la formalización por la posibilidad de realizar “Acceso a crédito bancario” (57,1%); “posicionarse en el mercado” (25,0%); y “contratos con empresas grandes” (17,9%).

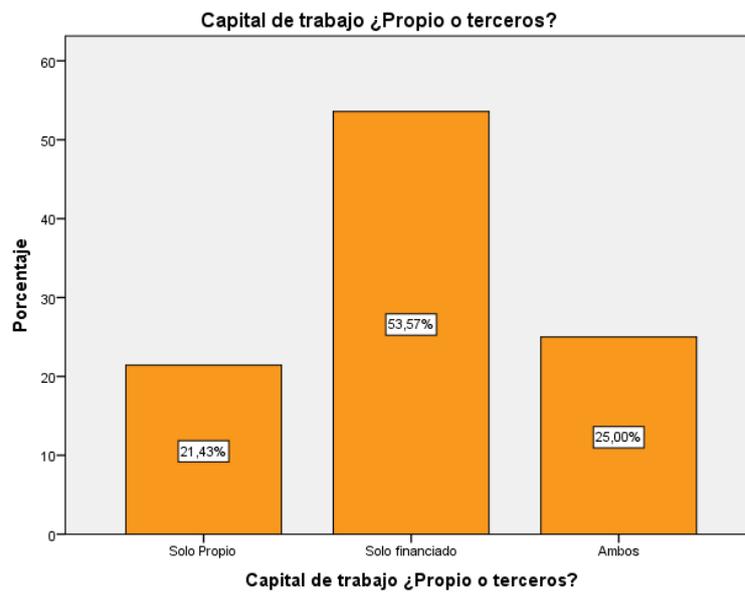
TABLA 16

Capital de trabajo ¿Propio o terceros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo Propio	6	21,4	21,4	21,4
	Solo financiado	15	53,6	53,6	75,0
	Ambos	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 11



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: En la investigación, los emprendedores indican que, por la magnitud de la inversión, el capital es “solo financiado” (53,6%); “ambos” (25,0%) (capital + financiero) y “solo propio” (21,4%)

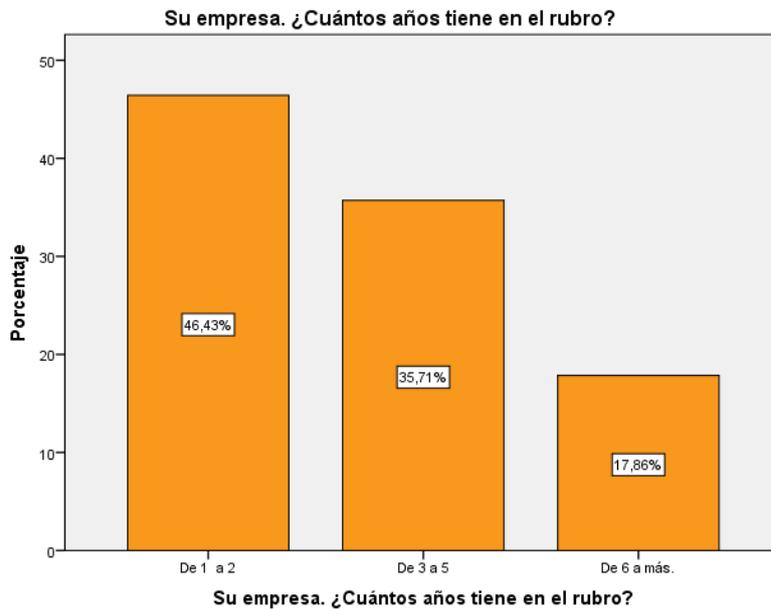
TABLA 17

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	13	46,4	46,4	46,4
	De 3 a 5	10	35,7	35,7	82,1
	De 6 a más.	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 12



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

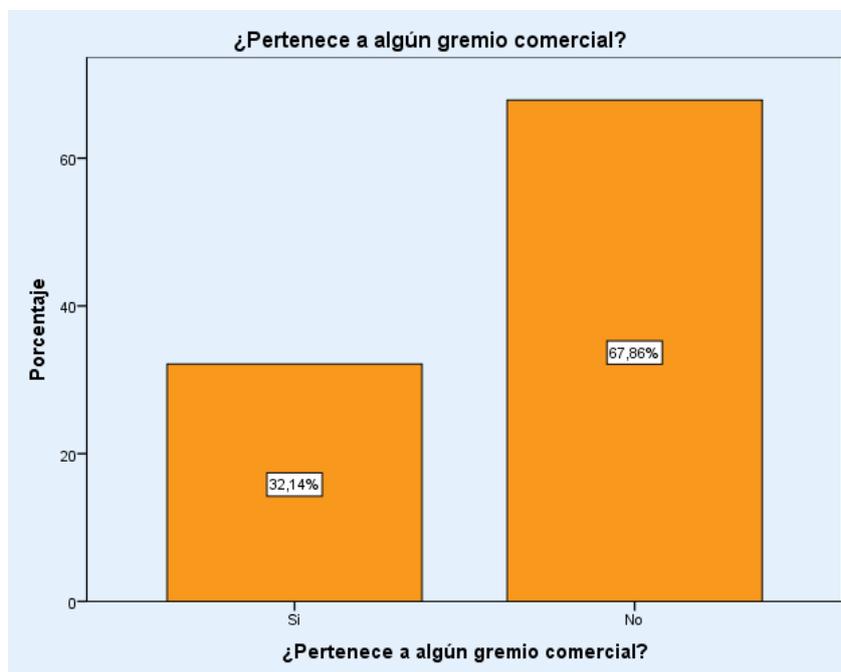
INTERPRETACIÓN: Las mypes del sector avícola están en el rubro “de 1 a 2 años” (46,4%), “de 3 a 5 años” (35,7%) y “de 6 a más” (17,9%).

TABLA 18

		¿Pertenece a algún gremio comercial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	32,1	32,1	32,1
	No	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 13



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

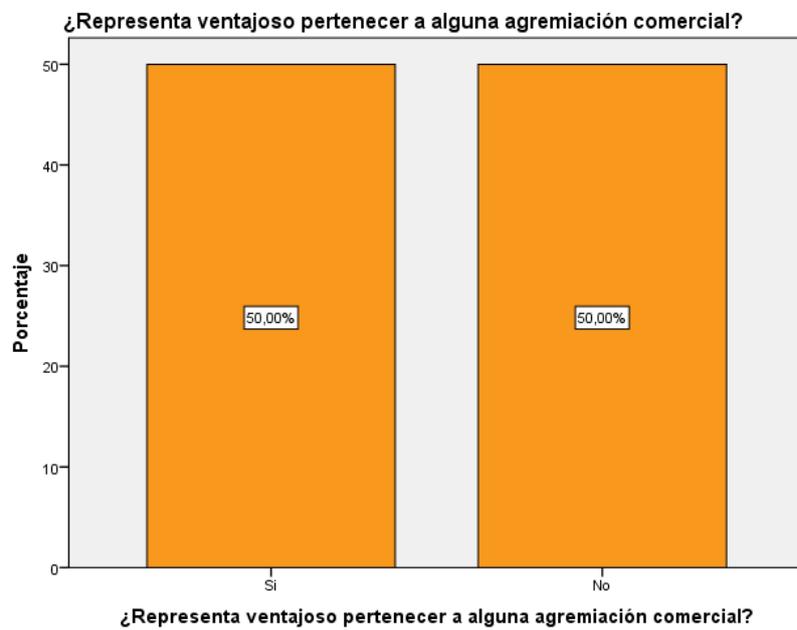
INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la investigación, el 67,9% de los empresarios avícolas no están agremiados (67,9%), frente a un 32,1% que indican que sí.

TABLA 19

		¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	50,0	50,0	50,0
	No	14	50,0	50,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 14



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Para el 50,0% de los encuestados, si representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial; mientras el otro 50,0% indica que no.

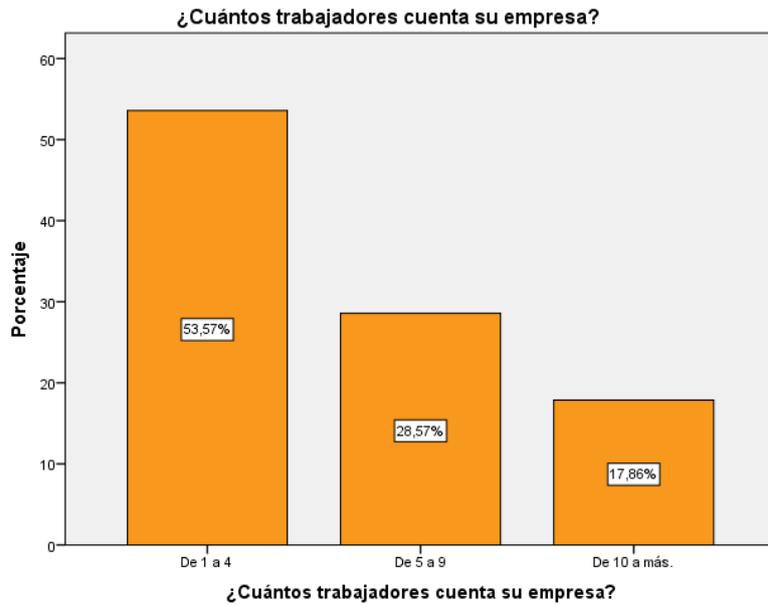
TABLA 20

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	15	53,6	53,6	53,6
	De 5 a 9	8	28,6	28,6	82,1
	De 10 a más.	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 15



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Las avícolas emplean “de 1 a 4 trabajadores” (53,6%); “de 5 a 9 trabajadores” (28,6%) y “de 10 a más trabajadores” (17,9%).

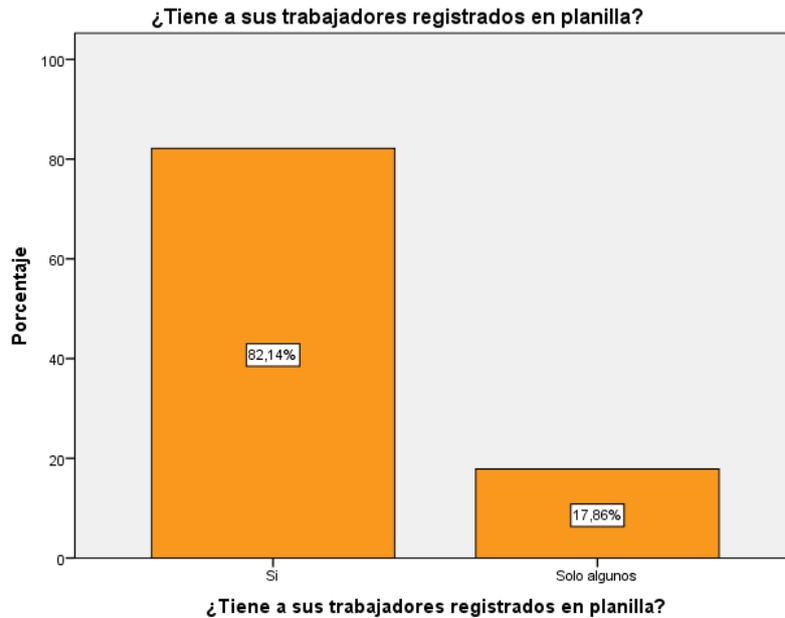
TABLA 21

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	82,1	82,1	82,1
	Solo algunos	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 16



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, los emprendedores en su mayoría si registran a todos sus trabajadores en planilla (82,1%).

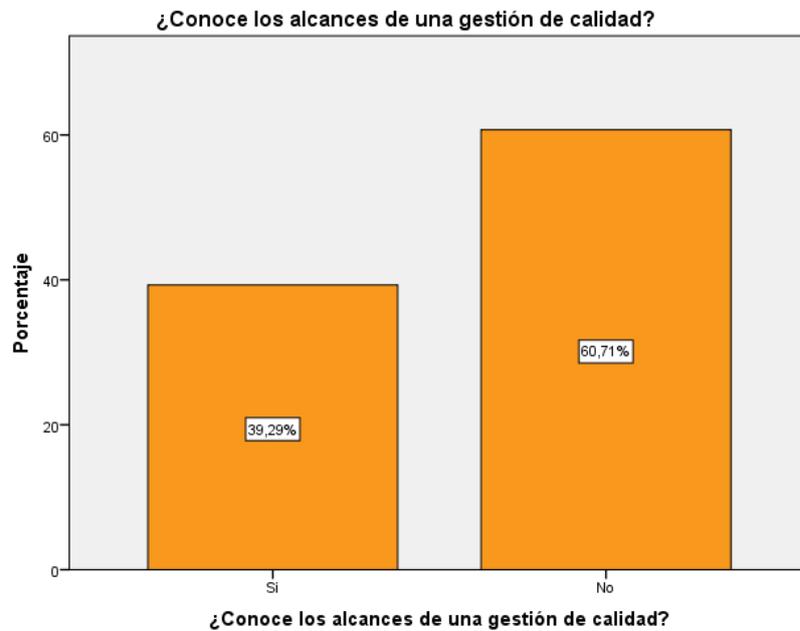
C. DE LA GESTION DE CALIDAD

TABLA 22

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	39,3	39,3	39,3
	No	17	60,7	60,7	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 17



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que “No” conocen los alcances de una Gestión de Calidad (60,7%). Un conservador 39,3%, indican que sí.

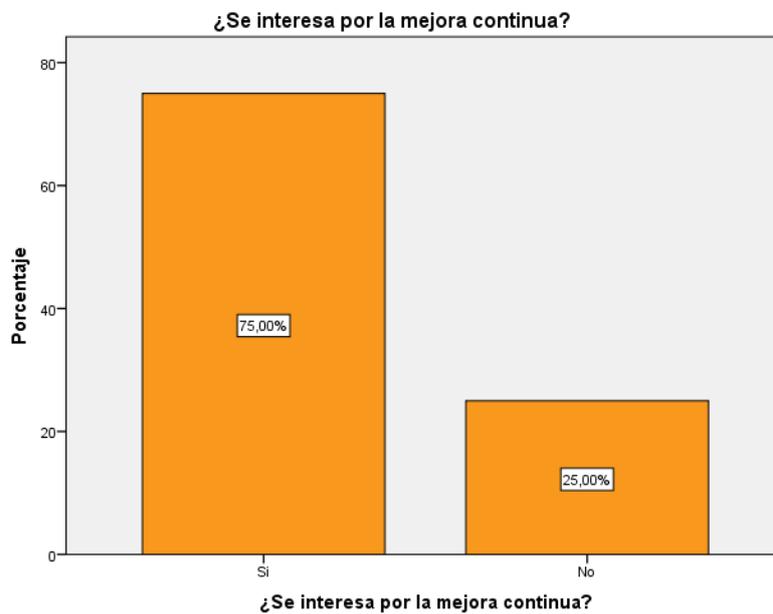
TABLA 23

¿Se interesa por la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	75,0	75,0	75,0
	No	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 18



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la información recogida, los encuestados indican que “Sí” se interesa por la mejora continua (75,0%). Un 25,0% manifiesta que no es prioritario.

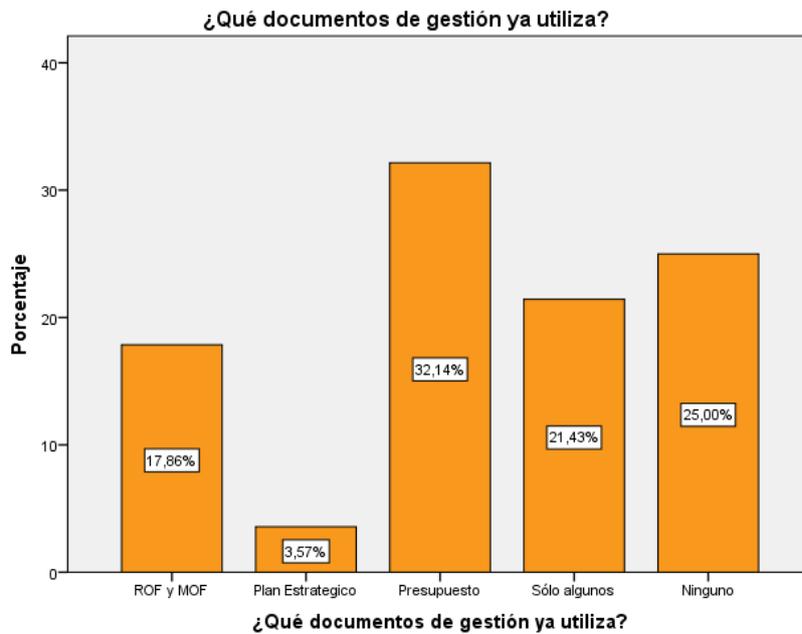
TABLA 24

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ROF y MOF	5	17,9	17,9	17,9
	Plan Estratégico	1	3,6	3,6	21,4
	Presupuesto	9	32,1	32,1	53,6
	Sólo algunos	6	21,4	21,4	75,0
	Ninguno	7	25,0	25,0	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 19



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

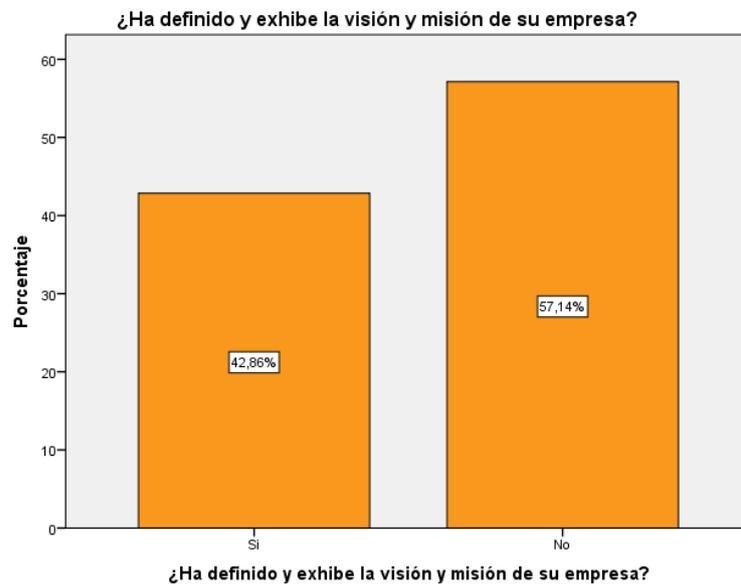
INTERPRETACIÓN: El gráfico muestra una variedad de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar, representando el 75%. Solo 25% indica que no utiliza ninguno.

TABLA 25

		¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	42,9	42,9	42,9
	No	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 20



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: De las mypes encuestadas, 57,1% no ha definido su visión y misión.

TABLA 26

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	46,4	46,4	46,4
	No	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 21



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

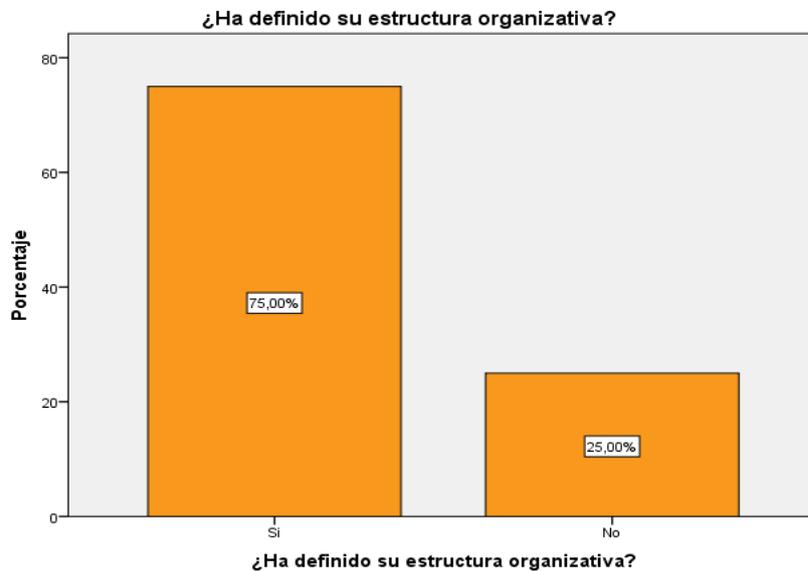
INTERPRETACIÓN: Sólo el 53,6% de los emprendedores no definió, ni difundió los valores de la organización.

TABLA 27

		¿Ha definido su estructura organizativa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	21	75,0	75,0	75,0
	No	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 22



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: En la investigación se aprecia que los emprendedores establecieron su estructura organizativa (75,0%). Las mypes que “No”, representan el 25,0%.

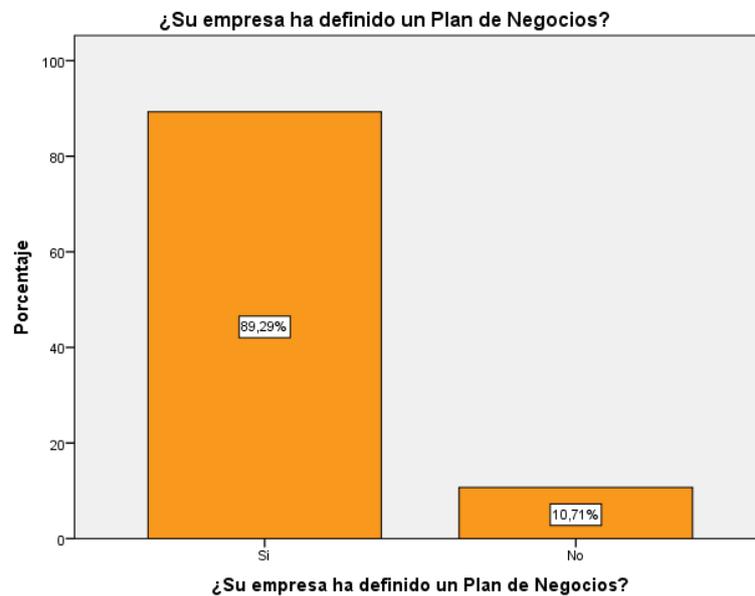
TABLA 28

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	89,3	89,3	89,3
	No	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 23



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: En la investigación realizada, se halló que el 89,3% si lo tiene.

Un 10,7%, no lo ha elaborado.

TABLA 29

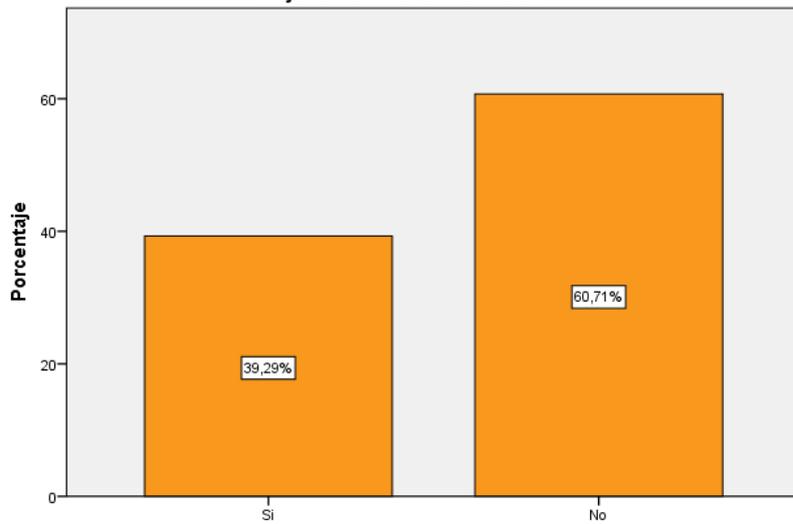
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	39,3	39,3	39,3
	No	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 24

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?



¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Un 60,7% “No” ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente; sólo el 39,3% “Si” lo implemento según sus necesidades.

TABLA 30

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	64,3	64,3	64,3
	No	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 25



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: El 64,3% de los emprendedores encuestados, manifiesta haber capacitado a sus trabajadores; el 35,7% de las mypes “No” capacita.

TABLA 31

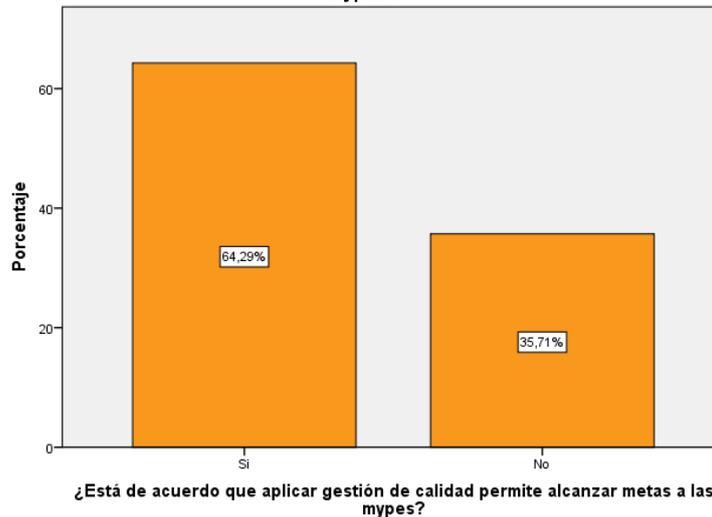
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	64,3	64,3	64,3
	No	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 26

¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Según la información recogida en la investigación, los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas (64,3%); mientras un ajustado 35,7% no ha logrado evidenciar mejora o no aplica gestión de calidad.

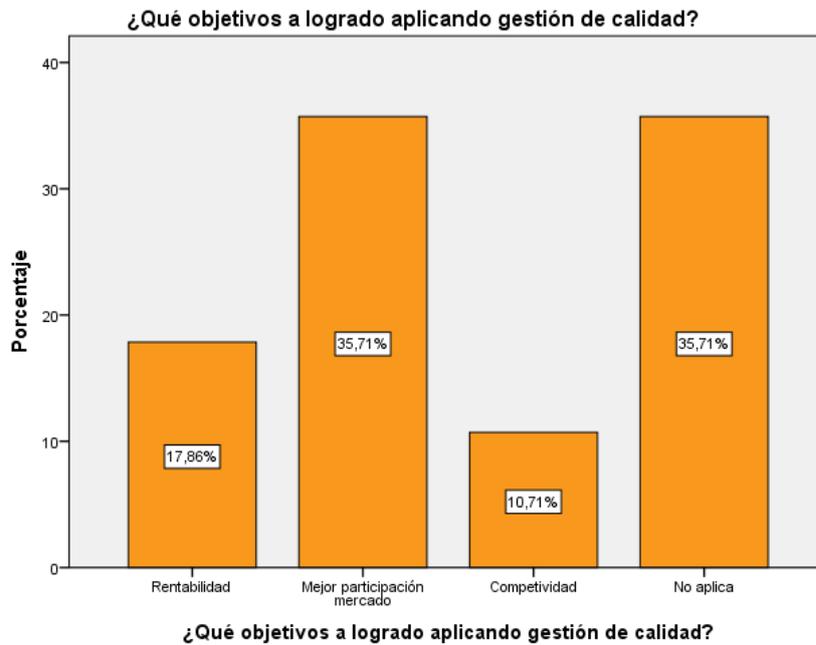
TABLA 32

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rentabilidad	5	17,9	17,9	17,9
	Mejor participación mercado	10	35,7	35,7	53,6
	Competitividad	3	10,7	10,7	64,3
	No aplica	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 27



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores vienen aplicando gestión de calidad, han logrado una gama de resultados favorables. Frente a un 35,7% indican que no aplica, principalmente porque no concibe la filosofía de la mejora continua.

4.2 Análisis de los resultados

Luego del trabajo de investigación de campo, tabulación y proceso de graficar e interpretación de resultados, procederemos a analizar estos resultados relacionándolos con nuestro marco teórico, objetivos, e hipótesis.

A: DATOS GENERALES

¿Edad del emprendedor?.- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (53,6%) y en el rango de 45 a 64 años (32,1%). Este resultado nos indica que los empresarios son personas de relativa madurez.

Respecto a *Sexo del emprendedor*, el sexo masculino prevalece (60,7%), el femenino (39,3%). Sin embargo, es de acotar que estos negocios se caracterizan por ser familiares, por lo tanto, participa la pareja.

¿Grado de instrucción del emprendedor?.- Del total de personas encuestadas, el 46,4% tiene instrucción universitaria; 28,6% tiene instrucción técnica; nivel secundaria 21,4% y finalmente, nivel primaria 3,6%. El sector avícola, es un sector de apertura que brinda posibilidad de negocio sin estudio previo.

En la pregunta: *¿Profesión u ocupación del emprendedor?.*- La investigación señaló “otras especialidades” con 42,9%, “Ingeniero” (35,7%) y “Técnico” (21,4%). Este sector, por el mercado de oferta que existe, atrae a inversionistas de diversas especialidades, incluso sin estudios superiores.

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.- Según la investigación, los emprendedores denominan al cargo directriz mayormente como “Dueño” (75,0%) y “Gerente” (25,0%).

B: DE LA EMPRESA

¿Su empresa se encuentra formalizada?.- En la investigación se comprueba que el 100.0% de las mypes encuestadas ya están formalizadas. Este resultado no acompaña nuestra hipótesis general, en el sentido que existe informalidad total en el sector. Los empresarios avícolas reciben constante fiscalización de las autoridades municipales y de salud, situación que los mantiene a estar con sus documentos en regla.

¿Cómo está constituida su empresa?.- El 67,9% de las mypes del sector están constituidas como persona jurídica. Persona Natural: 32,1%.

Respecto a *¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.-* Las mypes en estudio, están en el Régimen General (67,9%), y en el Régimen Especial (32,1%).

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.- Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Sí” recibieron asesoría (64,3%), la misma que fue privada. El 35,7% “No” la recibió. Estos emprendedores indican que es porque se constituyeron solo como Persona Natural.

¿Qué beneficios identifica de la formalización?.- Como primer beneficio, identifican el “Acceso al crédito bancario” (57,1%); “posicionarse en el mercado” (25,0%); “credibilidad” (16,7%) y “contratos con empresas grandes” (17,9%).

El resultado se ajusta con lo indicado por Gladys Triveño (2010), “las mypes tienen intereses e iniciativas que buscan su competitividad, pero que el binomio de apoyo conformado por el Estado y el Sector Privado deben ponerse de manifiesto”.

Respecto a la conformación de su *Capital de trabajo ¿Propio o terceros?*.- Los emprendedores indican que el “capital es financiado” (53,6%). Solo el 25,0% de las mypes de la muestra tienen la capacidad para afrontar sus inversiones con capitales compuesto por “propio + financiado” (25,0%).

En la pregunta, “*Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?*.- Las mypes de avícolas, en su mayoría, están desde 1 a 2 años en el rubro (46,4%) y entre 3 a 5 años (35,7%). Este resultado es propio del dinamismo del mercado, el sector permite nuevos participantes que invierten en el rubro.

¿Pertenece a algún gremio comercial?.- 67,9% de los microempresarios encuestados indicaron que “No” pertenecen; mientras 32,1% indican que “Sí”. En otra pregunta: *¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?*.- Un 50,0% de los encuestados manifestó que “Sí” y otro 50% que “No”.

¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?.- La investigación comprueba que el sector brinda fuentes de empleo regular: de 1 a 4 trabajadores (53,6%); de 5 a 9 trabajadores (28,6%) y de 10 a más trabajadores (17,9%).

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.- En la información obtenida, se halló que la informalidad laboral registra al 17,9% de las mypes. Situación que merece atención de las autoridades, porque es el inicio de la insatisfacción laboral.

C. DE LA GESTION DE CALIDAD

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.- Los emprendedores encuestados indican que no conocen los alcances de una Gestión de Calidad (60,7%), ellos constituyen la mayoría. Solo el 39,2% manifiesta conocer pero de manera superficial.

¿Se interesa por la mejora continua?.- Los encuestados en su mayoría indican que “Sí” se interesa por la mejora continua (75,0%); pero un importante grupo (25,0%) manifiesta que no es prioritario.

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.- Los resultados evidencian que los emprendedores utilizan una variedad –aunque limitada- de documentos de gestión para administrar el negocio (75,0%). Solo un 25,0% indica que aún no utiliza ninguno.

¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.- Un hallazgo importante de la investigación, es que el 57,1% “No” ha definido su visión y misión.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.- Al igual que la pregunta anterior, el 53,6% de los emprendedores “No” definieron ni difundieron los valores de su organización.

¿Ha definido su estructura organizativa?.- El 75,0% de las mypes “Sí” definieron su estructura,

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.- En este sentido, las mypes, de avícolas si definición su Plan de Negocios (89,3%), con la referencia de que constituye una importante herramienta de gestión.

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.- En la investigación se halla que un 60,7% de las mypes no implementó un sistema de servicio de atención al cliente; mientras un 39,3% si implementó.

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.- El 64,3% de los emprendedores encuestados si ha capacitado a sus trabajadores alguna vez; el 35,7% “No” capacitó.

¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?
Los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas (64,3%), pero que también falta conocimiento para que los resultados sean los esperados.

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad? Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que, si vienen aplicando gestión de calidad, han logrado determinados resultado, favorables (64,3%). Por otro lado, todavía un (35,7%) indica que no constituyen sus prioridades.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las conclusiones a las que llegamos son las siguientes:

Variable: Empresa y Formalización

- Las mypes del sector avícolas son dirigidas por empresarios jóvenes –adultos (rango de 30 a 44 años), conforman el 53,6%. Aunque prevalece el sexo masculino (60,7%), son negocios familiares, el conyuge participa activamente de las funciones del negocio.
- En el sector, participan emprendedores de diversas especialidades (42,9%), no constituyendo exclusividad alguna.
- El 100% está formalizado y 67,9% se han constituido como personas jurídicas.
- El principal beneficio que identifican los emprendedores son el “acceso a créditos bancarios” (57.1%) y “posicionarse en el mercado” (25,0%).
- Son dependientes del sistema financiero (53,6%), para capital de trabajo.
- Las mypes de Avícolas, cuenta con trabajadores que no están registrados en planilla (17,9%), generando informalidad laboral y probable inicio de contingencias en este aspecto.

Variable: Gestión de Calidad

- Los microempresarios del sector avícola, se caracterizan por “No” conocer plenamente los alcances de una gestión de calidad (60,7%). Aunque la encuesta nos brinda información que “Sí” tienen interés en la “mejora continua” (75,0%), aún falta conocimiento especializado y asesoría para gestionar con la calidad esperada.
- Respecto a herramientas de gestión, los microempresarios del sector avícola del distrito de Iquitos, presentan interés en su uso. Así según la información obtenida registran “uso de documentación de gestión” (75,0%); “Plan de Negocio” (89,3%) y “Estructura organizativa” (75,0%).
Esto demuestra que existe una evidencia de implementación de calidad operativa.
- Situación diferente en el enfoque de Filosofía de Calidad, que toda organización debe adoptar como pilar en su gestión: el 66,7% no ha definido ni exhibe su misión, visión y ni valores.
- Finalmente, los microempresarios, pese a las limitaciones si están dispuestos a adoptar la gestión de calidad en sus organizaciones (64,3%) y aseguran que si vienen experimentado la mejora de indicadores como “mejor posicionamiento en el mercado” (35,7%); “rentabilidad” (17,9%), “competitividad” (10,7%).

5.2 Recomendaciones

Al concluir con la investigación, se brinda las siguientes recomendaciones:

- La formalidad no solo es tributaria. También es en lo laboral, municipal, seguridad, entre otros. Sugerimos que las mypes mantengan su condición de formalidad, sobre todo en lo laboral, a fin de prevenir cualquier contingencia laboral que desintegre y menoscabe el clima laboral, que debe primar en toda organización que se gestiona con calidad.
- La primera fase en todo proceso de adopción de un sistema de gestión de calidad, nace de la concepción de la filosofía de la mejora continua. Se sugiere que el empresario avícola, defina la misión, visión y valores de su negocio, a fin de integrar a su equipo con los objetivos de su organización.
- Los emprendedores del sector avícola, interesados en que negocio alcance los resultados propios de una gestión de calidad, deben optar por la capacitación: tanto a nivel de dirección como a nivel operativo. Es así como se configurará un cambio según los plazos establecidos.
- Como sector, que manipula alimentos, se sugiere el establecimiento de estándares operativos, a fin de asegurar la salubridad en todos los procesos del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

Anaíz Rodríguez especialización en gerencia, mención: capacitación y desarrollo de recursos humanos disponible en la página web:
<http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>. Trabajo de consulta en línea.

Arellano, R. (2010). Al medio hay sitio. El crecimiento social según los Estilos de Vida. Lima, Perú.: Planeta Perú S.A.

Boletín Perú en números (2016). Instituto Cuanto. Recuperado de:
<http://www.cuanto.org/index.php?modulo=78>

Cárdenas, N. (2010) Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010. Extraído 22 de enero de 2016 de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/indice.htm>. Trabajo de consulta en línea.

CENTRUM católica. Centro de Competitividad. (2010). *Índice de Competitividad regional del Perú*. Lima: Cromagraf Impresores.

Congreso de la República. (2008). *Ley 29157. Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa y del acceso al empleo decente*. Obtenido de http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch_prod_13.pdf. Trabajo de consulta en línea.

D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. México, D.F.: Pearson Educación.

Deming E. (1989). “Calidad, Productividad y Competitividad: Como salir de la crisis” Diaz de Santos Madrid (bsb).

Drummond Helga. “La calidad total, el movimiento de la calidad”.

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). “*Metodología de la investigación científica*”. México D.C.: Editorial, McGraw-Hill; 2° edición. Páginas 501- 207.

INEI. (2011). Perú: Estimaciones y Proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito; 2000-2015. Recuperado de

<http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0842/index.htm>. **Trabajo de consulta en línea.**

Ley 30056, Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. LEY N° 28015.

Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, Decreto Supremo N° 007-2008-TR (2008).

Maximixe. (2011). *Informe de Estructura y Tendencias del Mercado*. Lima: Maximixe Consult S.A.

MINTRA. (2010). *Nivel de Ingreso*. Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=19&tip=548OIMT>. (2011). *La OIMT en acción*. Recuperado el 20 de enero de 2012, de http://www.itto.int/es/at_work/.

Trabajo de consulta en línea.

Ministerio de Agricultura (2016). Boletín Estadístico Mensual del Sector Avícola-2016. Recuperado de : <http://minagri.gob.pe/portal/boletin-estadistico->

[mensual-de-la-produccion-y-comercializacion-avicola/sector-avicola-2016](#). **Trabajo de consulta en línea.**

MC GRAW HILL “Administración Estratégica Un enfoque integrado”

Charles W.L. Hill/Gareth R. Jones 3ra.edicion (bsb).

Porter, M. (2003). *Ventaja Competitiva*. México: Compañía Editorial Continental.

Porter, M. (2004). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Trigésima segunda reimpresión ed.). México, D. F.: Compañía Editorial Continental.

Ramírez P. David Noel (1993). A propósito de la presentación del libro administración de Pequeñas Empresas de Sérvulo Arizola Rojas (1993). Disponible desde: <http://noticiasretailperu.blogspot.com/2008/06/quines-dominanrealmente-el-mercado.html>. **Trabajo de consulta en línea.**

SUNAT. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña, Ley MYPE. DECRETO SUPREMO No 007-2008-TR. [citada 2010 Abr 7]. Disponible desde: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normasLegales.html>. **Trabajo de consulta en línea.**

Yamada, G. (2009). Desempeño de la microempresa familiar en el Perú. (E. V. Huamán, Ed.). Apuntes 64, 5-27.

Zapata L. Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la

información de Barcelona. Tesis Doctoral Región de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Autónoma de Barcelona, 2004.

Páginas Web consultadas

www.produce.gob.pe/

<http://minagri.gob.pe/portal/boletin-estadistico-mensual-de-la-produccion-y-comercializacion-avicola/sector-avicola-2016>

ANEXOS

1. Cronograma

En el adjunto se detalla el desarrollo de las actividades de realización del informe de investigación.

Tabla 33 CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017			
	Setiembre				octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.		X	X	X																
Determinación del sector y rubro a estudiar			X	X																
Título del proyecto de investigación			X	X																
Elaboración de Planteamiento de la investigación					X	X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual									X	X										
Elaboración de Metodología de investigación											X	X								
Presentación de informe final de investigación												X								
Elaboración de encuestas, tabulación, gráficos, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.													X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.																X	X			
Presentación de informe final de investigación																	X	X		
Elaboración de artículo científico, ponencia y pre banca.																		X	X	
Sustentación de informe final.																				X

Fuente: Elaboración propia.

2. Presupuesto General

La realización de esta investigación tuvo un presupuesto de S/. 5,614.00

Tabla 34

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	9	200	1800
2	Adquisición de documentos y libros	Und	6	45	270
3	Adquisición de copias	Juegos	7	14	98
4	Redes / Celular.	Und	2	55	110
5	Impresiones	Und	6	15	90
6	Anillados	Und	4	15	60
7	Transportes	Und	32	3	96
8	Alimentación	Und	18	10	180
9	Empastado de tesis	Und	2	180	360
10	Trámites de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Gastos diversos	Und	1	900	900

Total S/. 5614

Fuente: Elaboración propia.

3. Encuesta

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad y Formalización de las mypes del sector avícola, del distrito de Iquitos año 2016”.

ENCUESTA

“La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y

de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración”.

Encuestado:

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

A. DATOS GENERALES:

1. Edad del emprendedor de la empresa:

De 18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

2. Sexo:

a) Masculino.....b) Femenino.....

3. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción

b) Primaria:

c) Secundaria:

d) Técnica

e) Universitaria:

4. ¿Cuál es la profesión del emprendedor?

Lic. Administración ()

Ingeniero ()

Técnico ()

Otro ()

5. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Dueño

Administrador

Gerente

B.- DE LA FORMALIZACIÓN

6. ¿Su empresa se encuentra formalizada?

Si (), No ()

7. ¿Por qué motivo no se formalizó?

No entiende ()

Trámites costosos ()

No es prioritario ()

No tiene apoyo ()

8. ¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?

Si (), No ()

9. Si el Estado concedería beneficios para la formalización de las Mypes, ¿formalizaría su empresa?

Si (), No ()

10. ¿Se ha constituido como persona jurídica?

Si (), No ()

11. ¿En qué régimen está constituido su empresa?

Régimen General ()

Régimen Especial ()

RUS ()

12. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Si (), No ()

13. ¿Qué beneficios identifica para su empresa formalizada?

Acceso a crédito bancario ()

Ruedas de Negocios ()

Integrar agremiaciones ()

Ninguno ()

14. ¿La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado?

Si (), No ()

15. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?

De 1 a 2 () De 3 a 5 () De 6 a más ()

16. ¿Pertenece o conforma alguna agremiación comercial?

Si (), No ()

17. ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?

Si (), No ()

18. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () De 5 a 9 () De 10 a más ()

19. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

Si (), No ()

20. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Si (), No ()

C.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

21. ¿Conoce cuáles son los alcances de una gestión de calidad?

Si (), No ()

22. ¿Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas como operativa?

Si (), No ()

23. ¿Qué documentos de gestión ya utiliza en la administración de su empresa?

- a). Procedimientos o Reglamento b). Plan estratégico c). Otros
d) Ninguno

24. ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?

Si (), No ()

25. ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

Si (), No ()

26. ¿A definido su estructura organizativa?

Si (), No ()

27. ¿Su empresa tiene definido y sigue un Plan de Negocios Estratégicos?

Si (), No ()

28. ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para conocer y mejorar su nivel de servicio?

Si (), No ()

29. ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?

Si (), No ()

30. ¿Percibe que aplicar gestión de calidad ayudaría a lograr resultados a las mypes?

Si (), No ()

31. ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

Aumento de ventas ()

Clientes Satisfechos ()

Mejor posicionamiento en el mercado ()

Iquitos, diciembre 2016