



**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 SERVICIOS, RUBRO CLÍNICAS Y
CENTROS MÉDICOS, DEL DISTRITO DE IQUITOS, AÑO
2016**

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

AUTORA:

LILY GUERRERO ROQUE

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS - PERU

2016

FIRMA DE 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 Dios... y mis familiares,
por sus enseñanzas y
brindarnos lo mejor en cada
momento de nuestra etapa
universitaria.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis amados padres, Clodomiro Guerrero María Roque 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 Servicios, rubro Clínicas y Centros Médicos del distrito de Iquitos. Este material académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; edad: joven adulto (30 a 44 años, 55,6%) y adulto (45 a 64 años, 22,2%). El 77,8% son de sexo masculino y 22,2% sexo femenino; el 100,0% cuenta con instrucción universitaria; el 55,6% son médicos de profesión. Respecto a formalización: el 55,6% está formalizado; el 77,8% está constituido como persona natural y 22,2% como persona jurídica; el 66,7% está en el Régimen Especial; el 33,3% considera como ventaja de la formalización el “acceso a crédito bancario” y 22,2% “contratar con empresas grandes”. El 88,9% trabaja con capital propio y financiamiento bancario. En Gestión de Calidad: el 55,6% conoce los alcances de la gestión de calidad; también el 66,7% se interesa por la mejora continua; el 44,4% utiliza documentos para la gestión; el 44,4% ha establecido su misión, visión y valores. Sólo el 22,2% ha diseñado su estructura orgánica y el 44,4% sigue un plan de negocios. Finalmente, el 66,7% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y ha alcanzado “mejor imagen al cliente” (33,3%), “mejor participación del mercado” (22,2%) y “competitividad” (11,1%).

Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización, clínicas y centros médicos.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the Services Sector, Clinics and Medical Centers in the district of Iquitos. This academic material with descriptive - transversal - non - experimental research methodology applied a structured questionnaire of 30 questions through the survey technique, obtaining as results: Del emprendedor; Age: young adult (30 to 44 years old, 55.6%) and adult (45 to 64 years old, 22.2%). 77.8% are male and 22.2% female; 100.0% have university education; 55.6% are doctors by profession. Regarding formalization: 55.6% is formalized; 77.8% is a natural person and 22.2% is a legal entity; 66.7% is in the Special Regime; 33.3% consider "access to bank credit" and 22.2% "contract with large companies" as an advantage of the formalization. 88.9% work with own capital and bank financing. In Quality Management: 55.6% knows the scope of quality management; 66.7% are also interested in continuous improvement; 44.4% use management documents; 44.4% have established their mission, vision and values. Only 22.2% have designed their organizational structure and 44.4% follow a business plan. Finally, 66.7% of the entrepreneurs agree that Quality Management achieves objectives and has achieved "better customer image" (33.3%), "better market share" (22.2%) and "Competitiveness" (11.1%).

Keywords: Quality Management, formalization, clinics and medical centers.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	I
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE GRÁFICOS	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION	3
1. Caracterización del Problema.....	3
2. Enunciado general del problema	3
3. Objetivos de la Investigación.....	4
3.1 Objetivo General	4
3.2 Objetivos Específicos	4
4. Justificación de la Investigación	4
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	6
1 Antecedentes de la investigación.....	6
1.2 Antecedentes Nacionales.....	6
1.2 Antecedentes Regionales y Locales.....	8

2.	Bases Teóricas	8
2.1	Gestión de Calidad	8
2.2	Formalización.....	10
3	Marco Conceptual	14
3.1	Definición de MYPES.....	14
	Definiciones	22
4	Hipótesis.....	24
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		25
1.	Tipo de investigación	25
2.	Nivel de investigación.....	25
3.	Diseño de la investigación.	25
3.1	No experimental,	26
3.2	Descriptivo,	26
3.3	Transversal,	26
4	Población y muestra.	27
4.1	Población.....	27
4.2	Muestra.....	27
5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
5.1	Técnicas	27
5.2	Instrumentos	27
6	Plan de análisis de datos	27
7	Principios éticos.	28
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		29
4.1	Resultados	29
4.2	Análisis de los resultados	58
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64

5.1	Conclusiones	64
5.2	Recomendaciones.....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
	ANEXOS	71
1.	Cronograma.....	71
2.	Presupuesto General.....	72
3	Base de datos.....	73

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Caracterización de las mypes	14
Tabla 2: Caracterización de las mypes en el Perú. Ley 28015	16
Tabla 3 : Característica de las mypes en el Perú. D.S.Nro.007-2008	17
Tabla 4: Característica de las mypes en el Perú. Ley Nro.30056	17
Tabla 5: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas	18
Tabla 6: Edad del emprendedor de la mype	29
Tabla 7: Sexo del emprendedor de la mype	30
Tabla 8: Grado de instrucción del emprendedor	31
Tabla 9: Profesión u ocupación del empleador	32
Tabla 10: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?	33
Tabla 11: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	34
Tabla 12: ¿Porque motivo no se formaliza?	35
Tabla 13: Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	36
Tabla 14. ¿Cómo está constituida su empresa?	37
Tabla 15: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?	38
Tabla 16: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	39
Tabla 17: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	40
Tabla 18: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?	41
Tabla 19: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	42
Tabla 20: ¿Pertenece a algún gremio comercial?	43
Tabla 21: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?	44
Tabla 22:¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	45

Tabla 23: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	46
Tabla 24: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	47
Tabla 25: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	48
Tabla 26: ¿Se interesa por la mejora continua?	49
Tabla 27: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	50
Tabla 28: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?	52
Tabla 29: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?	52
Tabla 30: ¿Ha definido su estructura organizativa?	53
Tabla 31: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?	54
Tabla 32: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	55
Tabla 33: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?	56
Tabla 34: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?	57
Tabla 32: Cronograma	70
Tabla 33: Presupuesto General	71
Tabla 34: Base de datos	72

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Edad del emprendedor de la mype	29
Gráfico 2: Sexo del emprendedor de la mype	30
Gráfico 3: Grado de instrucción del emprendedor	31
Gráfico 4: Profesión u ocupación del empleador	32
Gráfico 5: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?	33
Gráfico 6: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	34
Gráfico 7: ¿Porque motivo no se formaliza?	35
Gráfico 8: Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	36
Gráfico 9. ¿Cómo está constituida su empresa?	37
Gráfico 10: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?	38
Gráfico 11: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	39
Gráfico 12: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	40
Gráfico 13: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?	41
Gráfico 14: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	42
Gráfico 15: ¿Pertenece a algún gremio comercial?	43
Gráfico 16: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?	44
Gráfico 17:¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	45
Gráfico 18¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	46
Gráfico 19¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	47
Gráfico 20¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	48
Gráfico 21: ¿Se interesa por la mejora continua?	49

Gráfico 22: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	50
Gráfico 23: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?	51
Gráfico 24: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?	52
Gráfico 25: ¿Ha definido su estructura organizativa?	53
Gráfico 26: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?	54
Gráfico 27: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	55
Gráfico 28: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?	56
Gráfico 29: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?	57

INTRODUCCIÓN

El nivel alcanzado en la presente investigación es el resultado de la formación en Administración que recibimos en nuestra alma mater, la “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”, Escuela Profesional de Administración; la misma que se ha enfocado con rigurosidad académica de los aspectos de Formalización y Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a los servicios particulares de Clínicas y Centros Médicos.

Por estos días hemos iniciado un nuevo gobierno, donde pretende dar solución a numerosos temas sociales de gran importancia y en el que destaca el Sector Salud.

La deficiencia que ha demostrado en estos años los gobiernos de turno, como ente directriz, han dado lugar, al desarrollo de muchas inversiones en salud privada, que no solo se observan en la Capital de la República, sino también a nivel nacional y que bajo el juramento hipocrático, dan servicios de salud con eficacia y eficiencia.

En ese marco, nuestra localidad de Iquitos, capital de la Región Loreto, y precisamente el distrito de Iquitos, vienen experimentando la presencia de estos negocios a nivel mype pero trayendo consigo la aparición de informalidad, tema que se torna preocupante para la sociedad, pero que en condición de próximos graduandos, podemos contribuir a revertir esta situación y agregando nuestro conocimiento de herramientas de administración y gestión de calidad, será nuestra cuota de aporte para que alcancen desarrollar servicios de calidad.

Finalmente, queremos agradecer a todos los emprendedores, profesionales de la salud, que han brindado su conocimiento y apoyo a la realización de este informe de tesis, cuya experiencia la hemos muy bien interiorizado y nos ha colaborado para precisar mejor las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION

1. Caracterización del Problema.

La apertura comercial que se aprecia en nuestra economía, no solo atrae el ingreso de flujos económicos de gran respaldo financiero, sino también la aparición de nuevas costumbres de consumo en la población, que ahora está interesada en recibir servicios de salud que le otorguen plena satisfacción por la inversión realizada.

Justamente, la población exige servicios de calidad y espera una compensación similar a la inversión que realiza. Ante esta nueva realidad el empresario local empieza a tomar conciencia de que no puede convivir de espaldas a estos cambios y está obligado a someterse a experimentar nuevas tendencias en la administración de lo contrario correr el riesgo de desaparecer del mercado.

Sin embargo, se aprecia en el mercado mypes del sector salud que rozan con la informalidad y pelean por la clientela, descuidando incluso la calidad de servicio y el fin para lo que existen, y es probable que tampoco se gestionen utilizando herramientas administrativas que les permitan demostrar organización y eficiencia en su dirección hacia sus propios clientes.

2. Enunciado general del problema.

En general, los emprendedores han diversificado sus inversiones por todos los sectores donde han identificado debilidades de otros, que no brindan buenos servicios o productos. Pero en el tema de salud, consideramos que es más delicado y sensible.

Por eso es necesario investigar y formulamos el siguiente enunciado:

¿Las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro Clínicas y Centros Médicos, están formalizadas y evidencian un enfoque en gestión de calidad de sus procesos?

3. Objetivos de la Investigación.

3.1 Objetivo General

Determinar si las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos del distrito de Iquitos año 2016, se encuentran formalizadas y evidencian una gestión de calidad en su administración.

3.2 Objetivos Específicos

Se constituyen los siguientes:

- Determinar qué beneficios obtienen con la gestión de calidad las mypes del sector servicios, rubro Clínicas y Centros Médicos del distrito de Iquitos, año 2016.
- Determinar el status respecto al proceso de formalización de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos del distrito de Iquitos año 2016.

4. Justificación de la Investigación

Las mypes del rubro Clínicas y Centros Médicos corresponden a un rubro comercial muy particular y que están también bajo la supervisión de la autoridad de salud.

Sin embargo, el incremento de la población en la región Loreto, y su expansión urbana, constituyen la principal justificación para nuevos emprendimientos. Para nuestro estudio esto reviste importancia, porque constituyen varias interrogantes respecto a cómo se organizan, dirigen y se gestionan; pues la aparición de nuevos locales del sector servicios de salud y la aparición continua de nuevos locales de Clínicas y Centros Médicos aceleran más el mercado para los inversionistas en el distrito.

Por consiguiente, consideramos que los intereses que se generen con relación a lo investigado sean atendidos con la ayuda de los resultados y respectivas conclusiones a que se lleguen de la propia investigación.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

La revisión teórica 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.

1 Antecedentes de la investigación

1.2 Antecedentes Nacionales

- Hernando M. Navarrete en su libro Planeación Estratégica de la Calidad Total (1993), y a manera de síntesis de las aportaciones dadas por varios autores sugiere como concepto de calidad total la siguiente definición: “Es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de la comunidad”.

Para las mypes del sector servicios, rubro Clínicas y Centros Médicos esto es imperativo. Los emprendedores si reconocen que por la alta competitividad la calidad no se arriesga, por eso invocan a un mejor servicio con mayor detalle a cada cliente que los visita. Esta afirmación será verificada en la investigación que se llevará adelante.

- López J. (2010). Hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. Es interesante conocer estos cambios debido a que las empresas deben estar conscientes de que sus competidores están constantemente buscando estrategias para generar ventaja competitiva.

Una ventaja que se tiene al ser pequeña empresa es la flexibilidad, la cierta simplicidad y las relaciones personales que pueden llegar a ser una ventaja competitiva con base a una administración adecuada. Lo anterior nos puede hacer reflexionar en que no solo las grandes empresas tienen todas las ventajas de mercado, y cabe recalcar que muchas empresas pequeñas no tienen éxito debido a que no son capaces de competir con las grandes empresas.

- Humberto Gutiérrez Pulido (1999) señala que la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Será más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean elaborar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado.

Esta conclusión será verificada en la investigación del estudio en el distrito de Iquitos, el cliente selvático ha evolucionado y es más exigente y busca calidad en los bienes y servicios que adquiere.

1.2 Antecedentes Regionales y Locales

- Menacho H. (2011), en su tesis de post grado “problemática y competitividad de las micro y pequeñas empresas madereras del distrito de Punchana al 2011”, al analizar la problemática y determinar el nivel competitivo empresarial de las micro y pequeñas empresas del sub sector industrial maderero del distrito de Punchana de acuerdo al planteamiento teórico del Foro Económico Mundial en el año 2011, mediante una investigación no experimental, transaccional, descriptivo, en una muestra de 79 empresas, concluye las MYPES 52% de empresas que pueden competir nacionalmente y un 26% que califican para la competencia local.

Si una empresa, logra su plena formalización, en consecuencia ya tiene ventajas competitivas frente a los otros de su propio sector y desarrollarse de manera sostenida.

2. Bases Teóricas

2.1 Gestión de Calidad

Teoría de Deming

Denominada así en memoria del Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la Calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas.

Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la

gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos (Evans y Lindsay, 2000).

La filosofía de la Calidad de Deming, es una forma de trabajar con y hacia la excelencia lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En si para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

De sus aportaciones se encuentra el modelo del proceso administrativo dividido en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.

- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.
- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de producción y comercialización para lograr la mejora continua.

2.2 Formalización

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley Nro. 28015 del 03/07/2003.

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

En el Artículo 2, conceptualiza 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. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento

en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

En el Artículo 4 de la Ley, nos habla sobre el Marco Institucional de las Políticas de Promoción y Formalización y sus lineamientos en la cual El Estado, promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través del Gobierno Central, Regional y Local; y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible. Concordancias: D.S. N° 047-2006-EF (Aprueban ejecución de Operaciones y Servicios que celebre el Banco de la Nación con entidades que otorgan créditos a las micro y pequeñas empresas, en las localidades donde sea única oferta bancaria); R.M. N° 356-2006-TR (Programa mi Empresa).

El Artículo 5 engloba los lineamientos principales para la formalización. La acción del Estado en materia de promoción de las MYPE se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- a) Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que

favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

- b) Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociabilidad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- c) Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.
- d) Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- e) Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.

- f) Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.

- g) Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.

- h) Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.

- i) Promueve la asociabilidad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.

- j) Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.

- k) Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.

- l) Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

3 Marco Conceptual

3.1 Definición de MYPES

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° 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 a 50 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. Existen dos estudios para definir MYPES	Los rangos propuestos, sobre todo con el número de trabajadores, son muy disímiles a los propuestos por las otras dos entidades.

		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. En la Figura 7 se muestran las 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.

Definiciones

Clínica

Se define así al hospital o al centro de salud donde el médico diagnostica y trata a personas con problemas de salud. Establecimiento destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades. **Fuente:**
<https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%ADnica>

Centro de Salud

Un centro de salud es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región. Lo habitual es que el centro de salud cuente con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrativo. **Fuente:**
<https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%ADnica>

Hospital u Centro Médico

Un hospital o nosocomio o centro médico, es un establecimiento sanitario para la atención y asistencia a enfermos por medio de profesionales médicos, de enfermería y personal auxiliar y de servicios técnicos durante 24 horas, 365 días del año y disponiendo de tecnología, aparatología, instrumental y farmacología adecuadas. **Fuente:** <https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital>

Plan de Salud

Un programa de salud es un conjunto de acciones implementadas por un gobierno con el objetivo de mejorar las condiciones sanitarias de la población. De esta forma, las autoridades promueven campañas de prevención y garantizan el acceso democrático y masivo a los centros de atención. **Fuente:** <http://definicion.de/programa-de-salud/>

Laboratorio

El laboratorio clínico es el lugar donde un equipo multidisciplinario formado por el médico patólogo clínico o analista clínico, los profesionales del laboratorio y los técnicos en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades. **Fuente:**

https://es.wikipedia.org/wiki/Laboratorio_cl%C3%ADnico

Consultorio

Un consultorio es un espacio físico en el cual un médico o varios médicos asociados atienden a sus pacientes. Normalmente los consultorios pueden establecerse en departamentos, casas, o bien formar parte de un centro de asistencia sanitaria.

Fuente: ... **vía** **Definición** **ABC**

<https://www.definicionabc.com/salud/consultorio.php>

Atención médica

La Atención Médica (AM) es “el conjunto de actividades técnicas armónicamente integradas, realizadas en servicios de salud (hospitales, sanatorios, centros de salud, consultorios) o en el seno de la comunidad, y tiene como objetivo, actuando sobre las personas, promover, proteger, curar y rehabilitar la salud física y mental de los individuos, incluyendo la atención de los mismos para su reubicación social” **Fuente:** (Feld, Rizzi y Goberna, 1978:120).

4 Hipótesis

Las Mypes del sector servicios, rubro clínicas no tendrían concluido el proceso de formalización debido a desconocimiento de sus emprendedores, asimismo la gestión administrativa no estaría alineada a una gestión de calidad, que permita alcanzar procesos normalizados y óptimos que permitan alcanzar eficiencia operativa y administrativa.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

2. Nivel de investigación

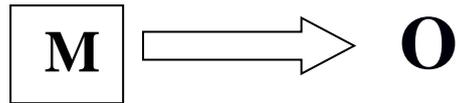
Descriptiva, porque la investigación en todo momento tuvo como propósito comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

3. Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó es no experimental – transversal- descriptivo.

Porque la recolección de datos se realizó en un solo evento.

- No experimental, porque se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.
- Descriptivo, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

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.

3.2 Descriptivo,

La investigación es descriptiva, porque sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.

3.3 Transversal,

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

4 Población y muestra.

4.1 Población

Constituida por las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro clínicas y centros médicos del distrito de Iquitos. Para nuestro estudio según las informaciones recogidas de Sunat, está conformada por 9 mypes.

4.2 Muestra

Con la finalidad de que nuestra investigación obtenga resultados precisos, convenimos en considerar como muestra a toda la población.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

5.1 Técnicas

Se utilizaron técnicas como observación, entrevistas y la propia encuesta, para la obtención de los datos para la investigación.

5.2 Instrumentos

El instrumento para obtener los datos para la investigación, fue la propia elaboración de un cuestionario contenido en una encuesta.

6 Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo y para la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS, para estadística e investigación.

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

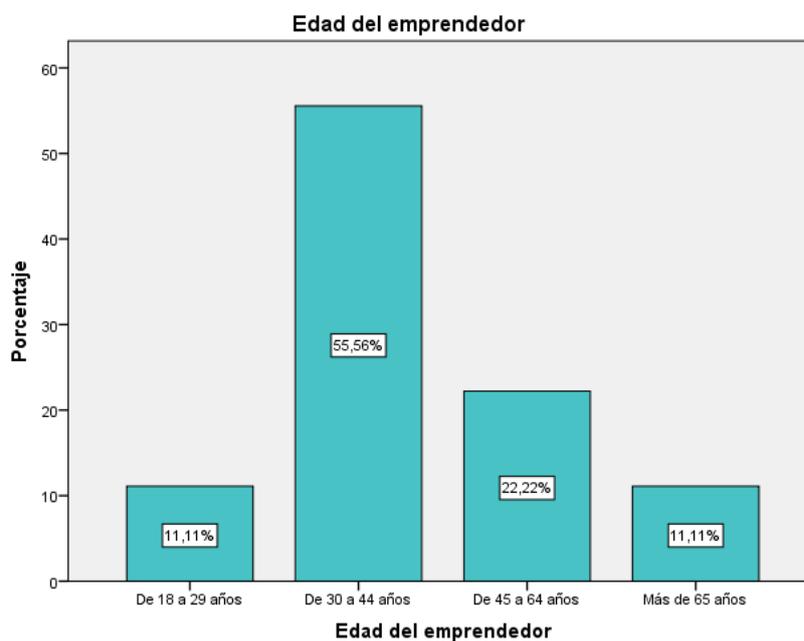
4.1 Resultados A: DATOS GENERALES

TABLA 6

		Edad del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	1	11,1	11,1	11,1
	De 30 a 44 años	5	55,6	55,6	66,7
	De 45 a 64 años	2	22,2	22,2	88,9
	Más de 65 años	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	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 se caracterizan, porque en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (55.60%). Seguidamente, el rango de 45 a 64 años, está representado por 22.2%; lo cual significa que predomina la madurez en el sector.

TABLA 7

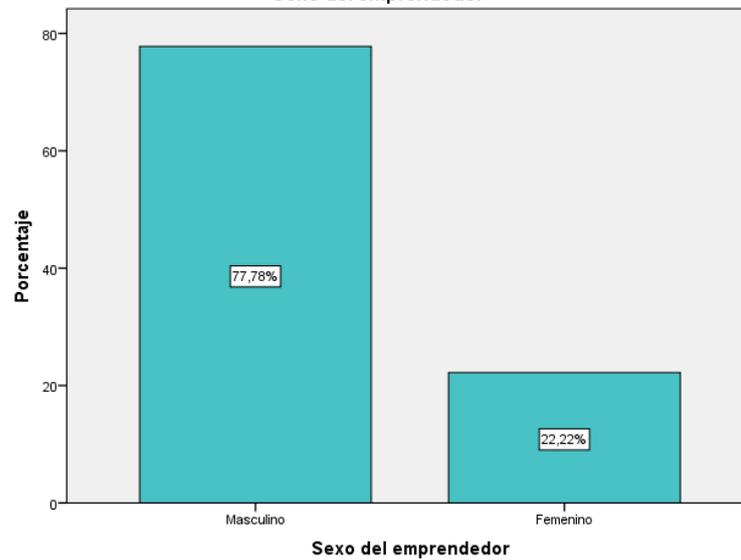
Sexo del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	77,8	77,8	77,8
	Femenino	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 2

Sexo del emprendedor



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

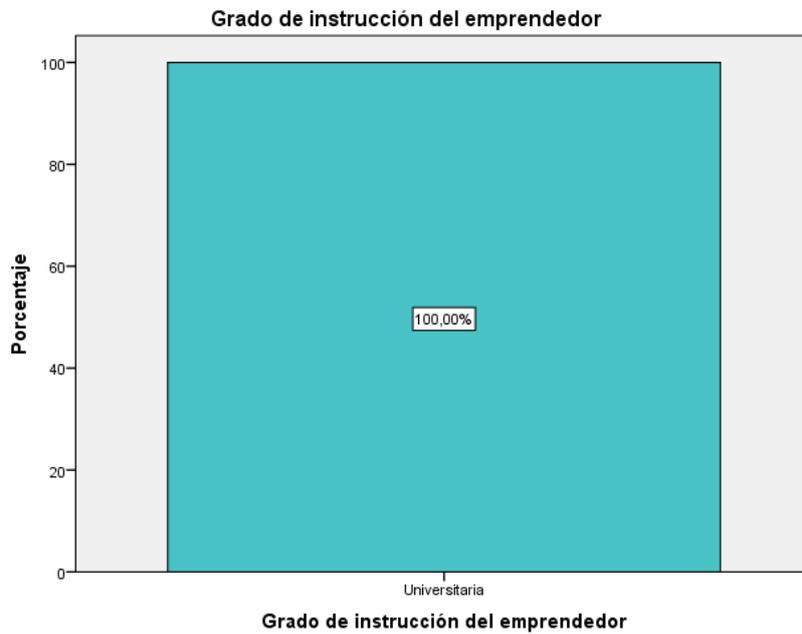
Interpretación: Los resultados indican que un 77,8 % de los encuestados son del género masculino. Un 22,2% sexo femenino.

TABLA 8

		Grado de instrucción del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitaria	9	100,0	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, el 100,0% tiene instrucción universitaria.

TABLA 9

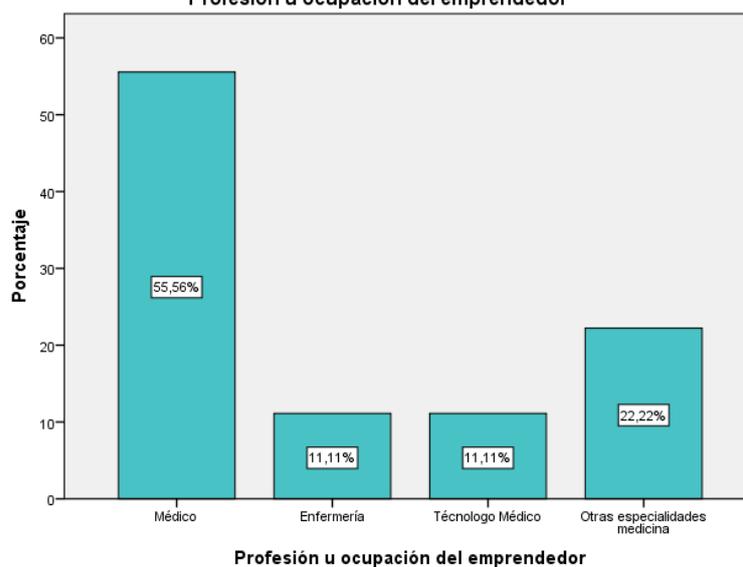
Profesión u ocupación del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Médico	5	55,6	55,6	55,6
	Enfermería	1	11,1	11,1	66,7
	Tecnólogo Médico	1	11,1	11,1	77,8
	Otras especialidades medicina	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 4

Profesión u ocupación del emprendedor



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

Interpretación: De la investigación, destaca “médico” con 55.6%, “otras especialidades” representa un 22,2%. Por ser un rubro de la salud, en su mayoría el personal está muy relacionado a este sector.

TABLA 10

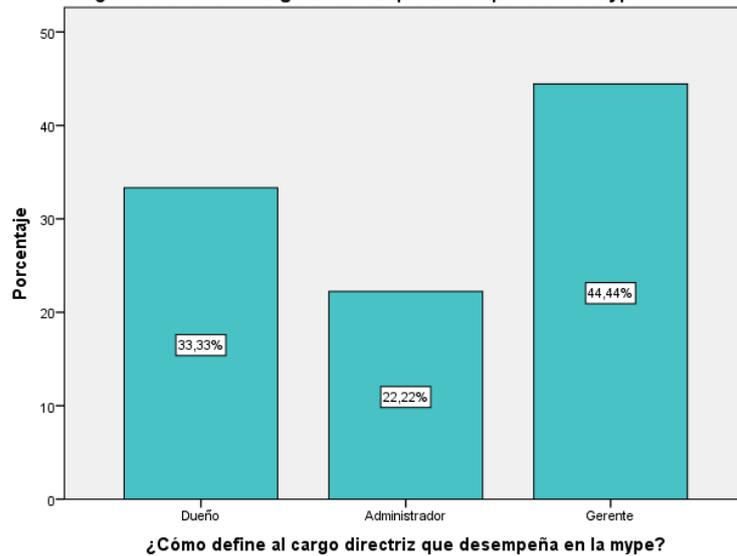
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	3	33,3	33,3	33,3
	Administrador	2	22,2	22,2	55,6
	Gerente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 5

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



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

Interpretación: Los emprendedores de este sector asumen el cargo de “Gerente” (44,4%). Otros definen el cargo directriz como “administrador” (22,2%).

B: DE LA EMPRESA

TABLA 11

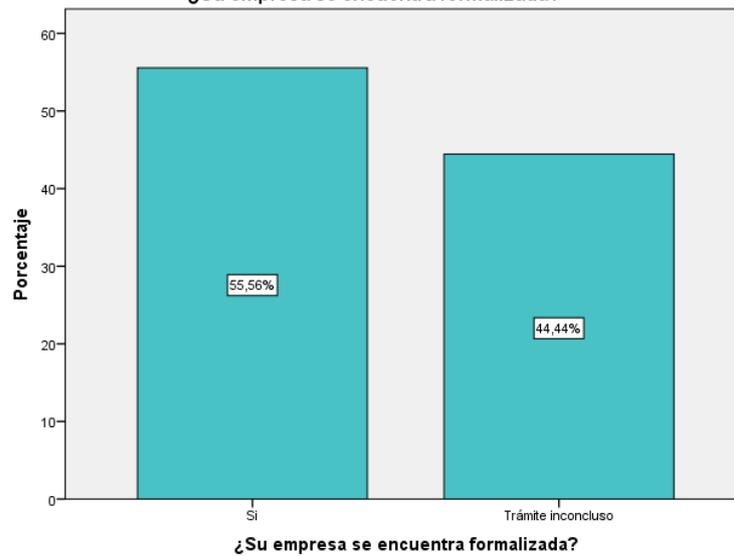
¿Su empresa se encuentra formalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	Trámite inconcluso	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 6

¿Su empresa se encuentra formalizada?



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

Interpretación: Del total de mypes del sector encuestado, el 55,56% si está formalizado. Sin embargo, un 44,44% no se ha interesado en culminar el proceso de formalización, descuidando aspectos sobre todo de índole laboral.

TABLA 12

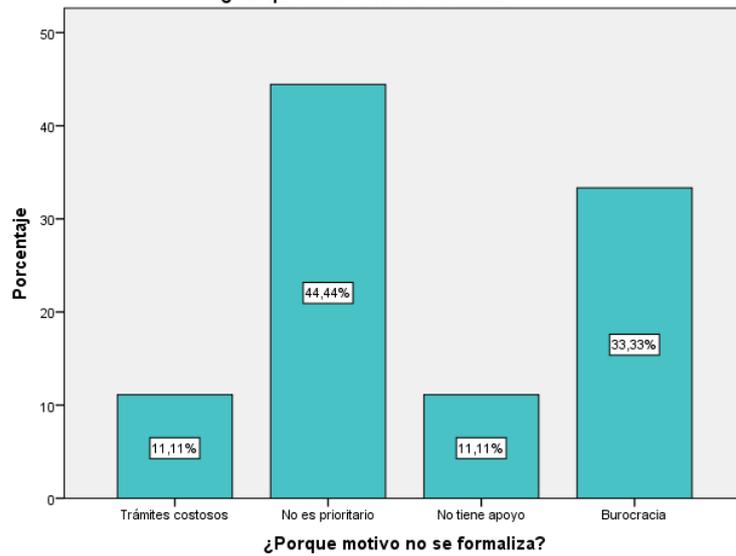
¿Porque motivo no se formaliza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trámites costosos	1	11,1	11,1	11,1
	No es prioritario	4	44,4	44,4	55,6
	No tiene apoyo	1	11,1	11,1	66,7
	Burocracia	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 7

¿Porque motivo no se formaliza?



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

Interpretación: Algunos propietarios de las mypes indican que respecto a culminar el proceso de formalización: “No es prioritario” 44,44%; existencia de “Burocracia” 33,33%; “trámites costosos” 11,11% y “no tiene apoyo” 11,11%.

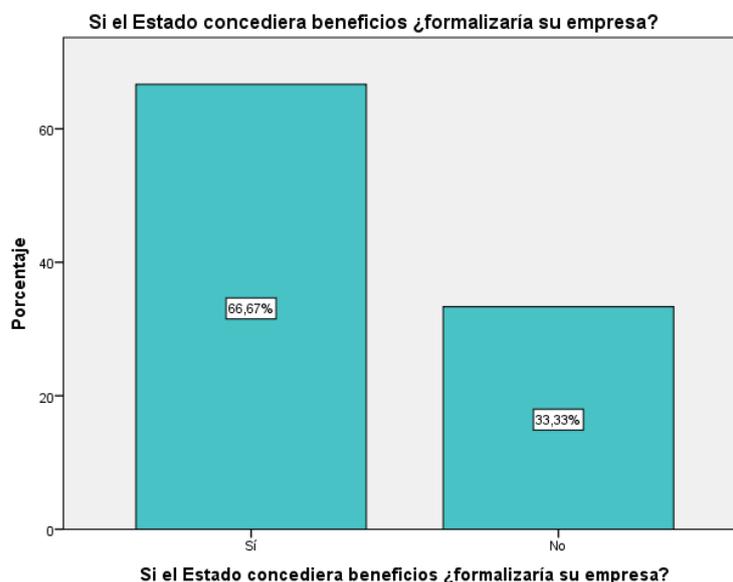
TABLA 13

Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	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: De acuerdo a la pregunta, los propietarios si muestran un interés de culminar su proceso de formalización ante alguna facilidad por parte del gobierno: 66,67%. Otro sector, indica que no es prescindible tal beneficio.

TABLA 14

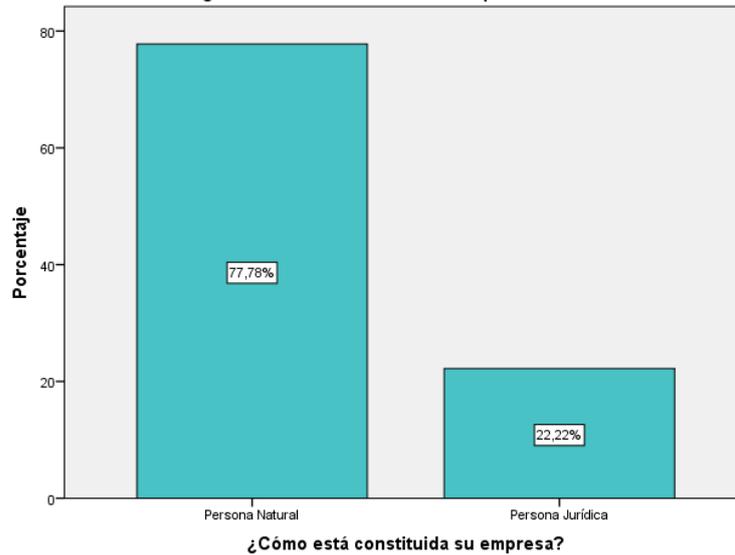
¿Cómo está constituida su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	7	77,8	77,8	77,8
	Persona Jurídica	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 9

¿Cómo está constituida su empresa?



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

Interpretación: Según la investigación, el 77,78% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Sólo un 22,22% se constituyeron como persona jurídica.

TABLA 15

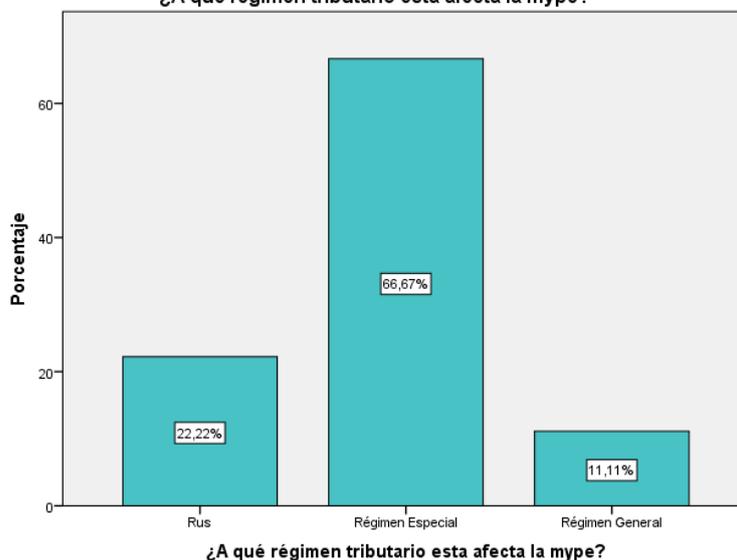
¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rus	2	22,2	22,2	22,2
	Régimen Especial	6	66,7	66,7	88,9
	Régimen General	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 10

¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?



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

Interpretación: Según la encuesta, las mypes del sector servicios, rubro Clínicas y Centros Médicos y Centros Médicos están bajo el Régimen Especial (66,67%); en el RUS 22,22% y en el Régimen General 11,11%.

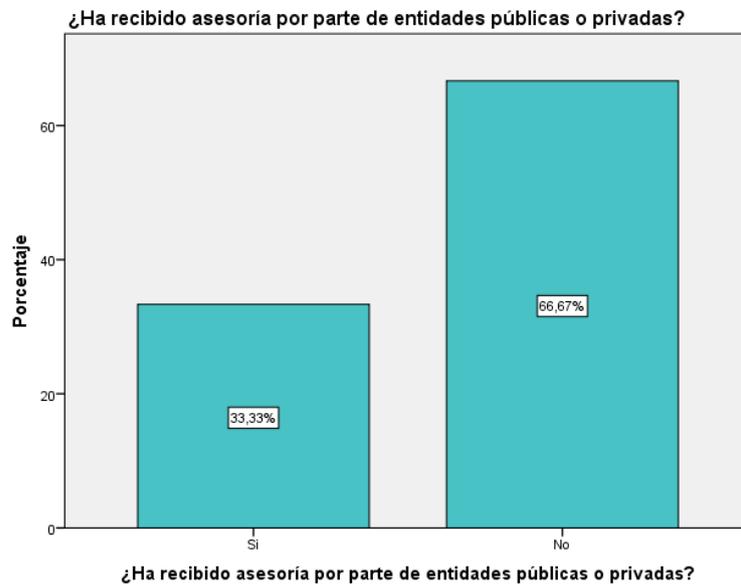
TABLA 16

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	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: Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “No” recibieron asesoría (66,7%). Aquellos que indican que “Sí” es porque la recibieron contratando servicios particulares.

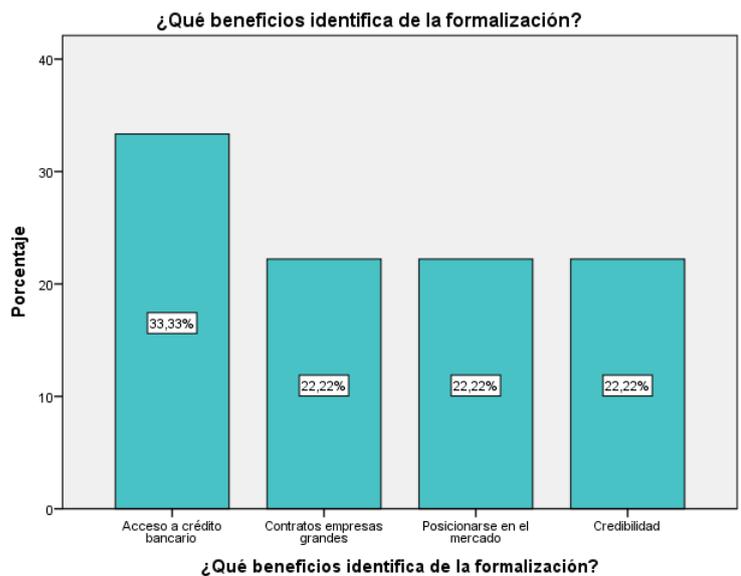
TABLA 17

¿Qué beneficios identifica de la formalización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acceso a crédito bancario	3	33,3	33,3	33,3
Contratos empresas grandes	2	22,2	22,2	55,6
Posicionarse en el mercado	2	22,2	22,2	77,8
Credibilidad	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	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: Los emprendedores del sector en estudio identifican el “acceso a crédito bancario” como principal interés para formalizarse (33,33%). Lo siguen: “contratos con grandes empresas” (22,2%); “posicionarse en el mercado” (22,2%) y “credibilidad” (22,2%).

TABLA 18

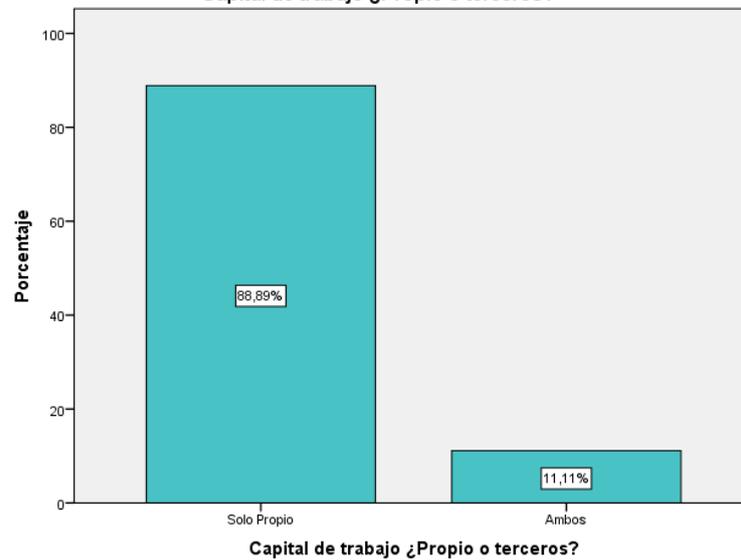
Capital de trabajo ¿Propio o terceros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo Propio	8	88,9	88,9	88,9
	Ambos	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 13

Capital de trabajo ¿Propio o terceros?



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

Interpretación: En la investigación, se recogió que los emprendedores realizan sus inversiones con capital propio (88,89%).

Asimismo, con parte de capital propio y parte financiado, el 11,11%.

TABLA 19

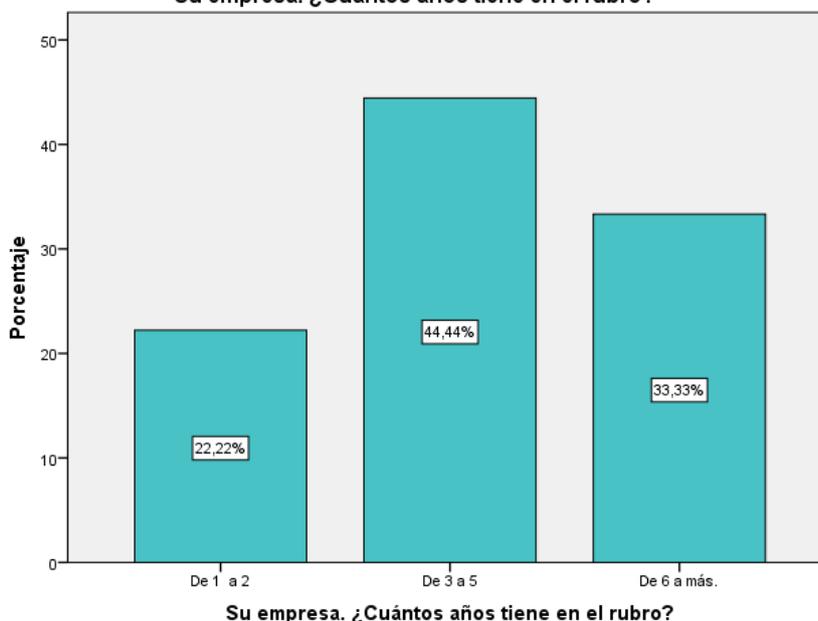
Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	2	22,2	22,2	22,2
	De 3 a 5	4	44,4	44,4	66,7
	De 6 a más.	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 14

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?



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

Interpretación: Las mypes del sector salud destacan por estar en el mercado en promedio de 3 a 5 años (44,44%). Tres (3) mypes están en el rango de 6 años a más, representan las más antiguas y que recién son nuevas, de 1 a 2 años, conforman el 22,22%.

TABLA 20

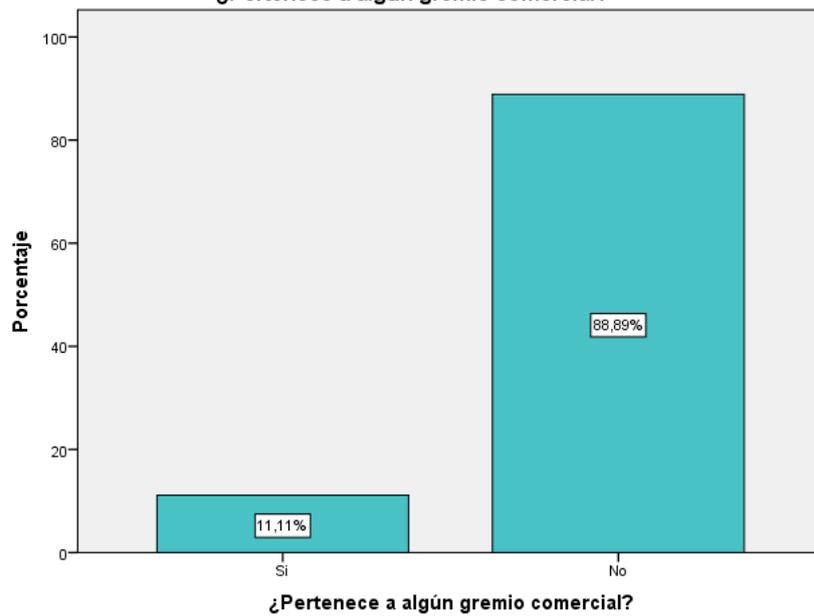
¿Pertenece a algún gremio comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 15

¿Pertenece a algún gremio comercial?



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

Interpretación: De acuerdo a la investigación, los empresarios del sector indican que “No” pertenecen a ningún tipo de gremio (88,9%). Sólo una mype indica que “Sí” (11,1%).

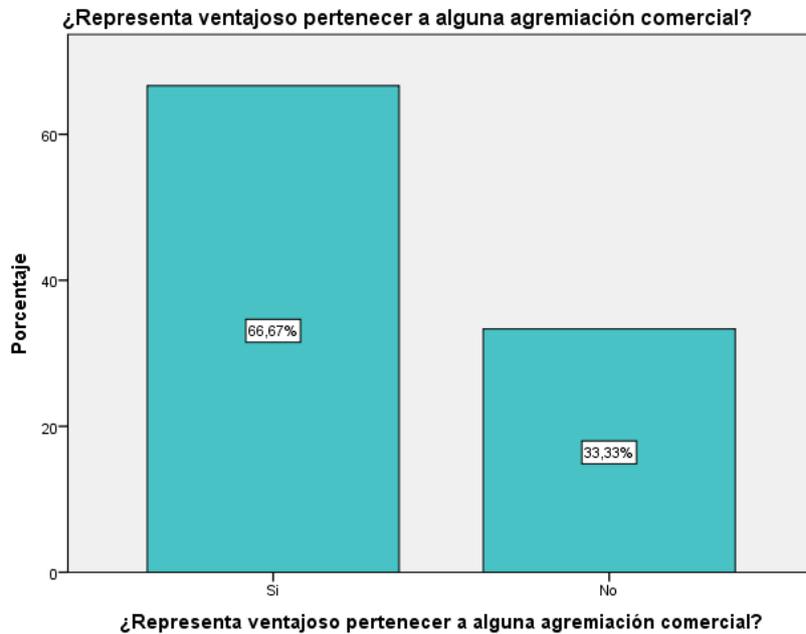
TABLA 21

¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	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: Ciertos sectores de los encuestados indican que si sería ventajoso estar agremiado (66,7%). Un sector definitivamente indica que no tiene interés (33,33%).

TABLA 22

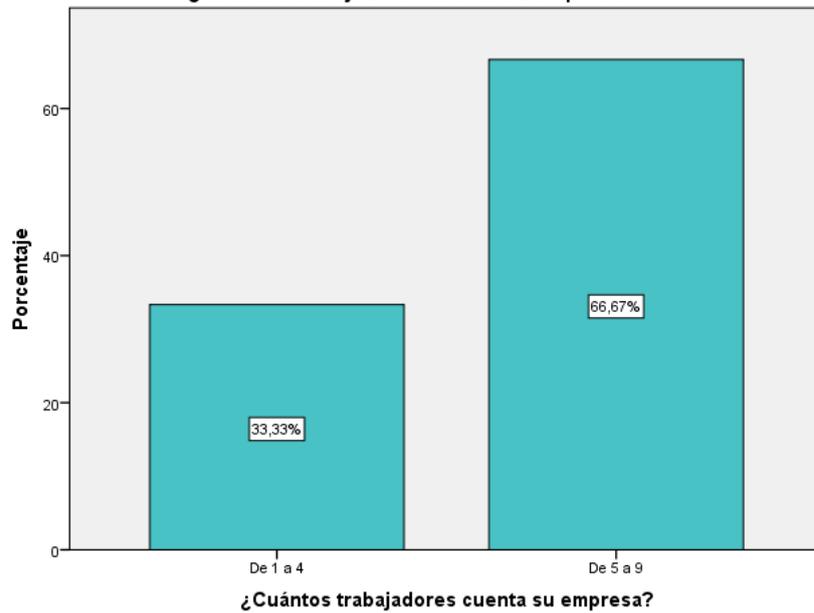
¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	3	33,3	33,3	33,3
	De 5 a 9	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 17

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?



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

Interpretación: La investigación nos muestra que las empresas de este sector son fuentes de empleo. Así, un 66,67% de las mypes tienen entre 5 a 9 trabajadores y de 1 a 4 trabajadores, 33,33%.

TABLA 23

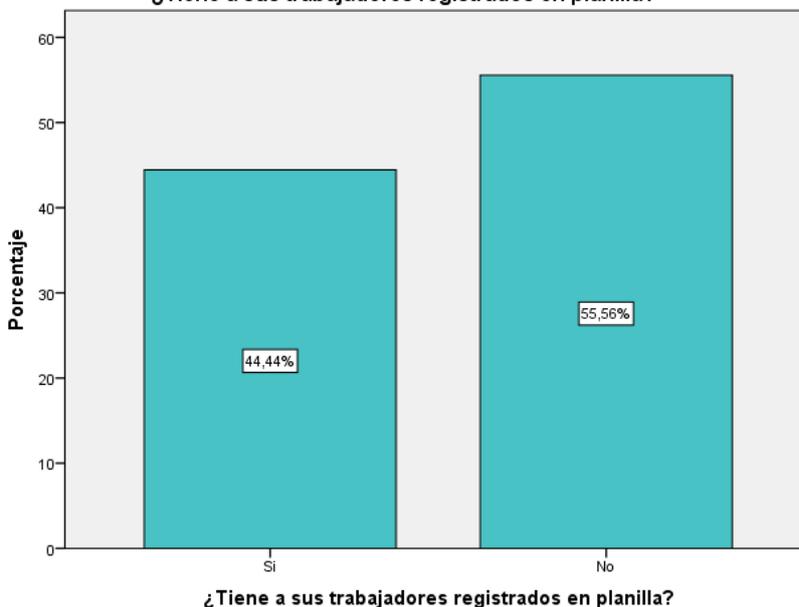
¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	44,4	44,4	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 18

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?



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

Interpretación: Según la investigación, son muchas las mypes que no tienen registrados en planilla a sus trabajadores (55,56%); sin duda este resultado podría significar una relevante informalidad en el aspecto laboral.

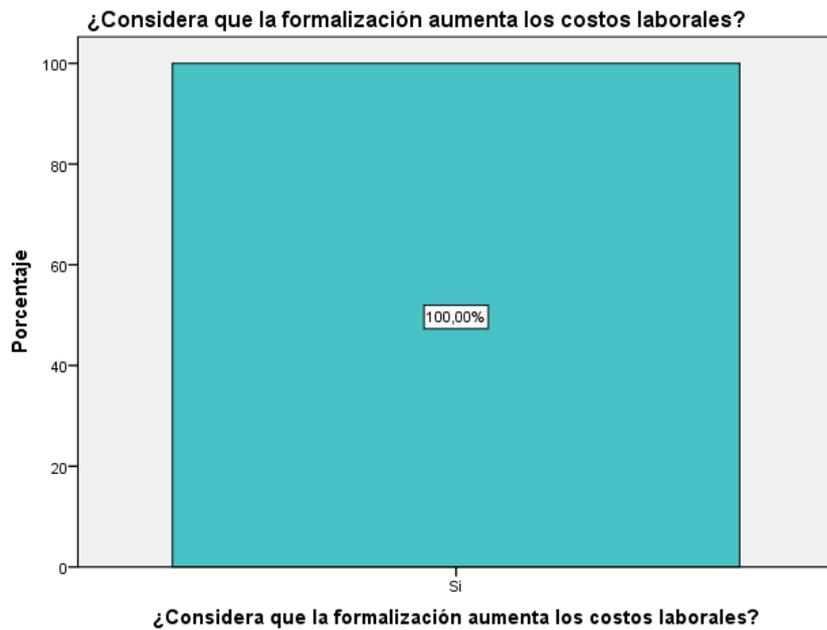
TABLA 24

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	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: Los emprendedores del sector, en un 100% están totalmente de acuerdo que mantener en planilla a sus trabajadores representa mayores costos laborales.

C. DE LA GESTION DE CALIDAD

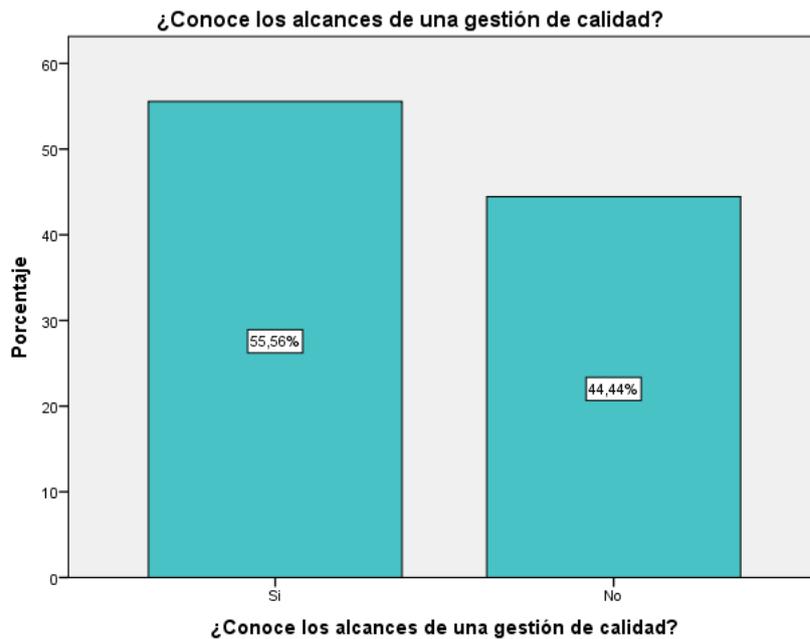
TABLA 25

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	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: Respecto a Gestión de Calidad, los emprendedores encuestados que “No” conocen está representado por un 44,44%, lo cual es un resultado por atender.

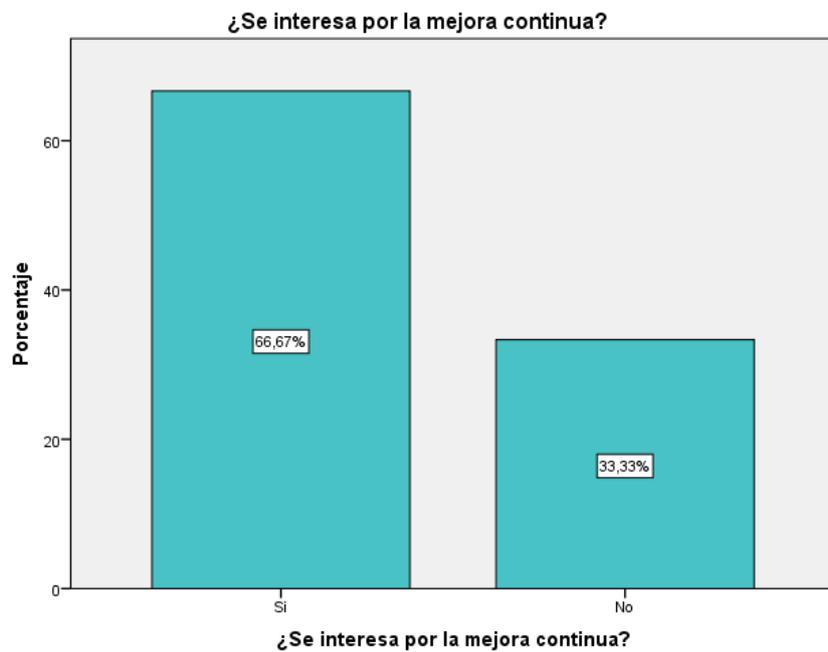
TABLA 26

¿Se interesa por la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	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: Sin embargo, a la consulta si está interesados en la “mejora continua”, indican que “Sí” (66,67%). Un 33,33% indica que “No” y también es un tema por atender.

TABLA 27

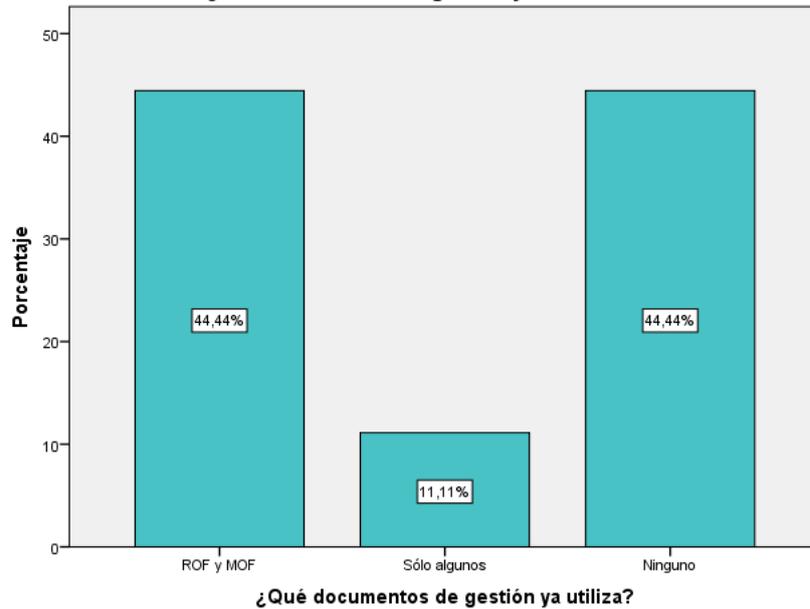
¿Qué documentos de gestión ya utiliza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ROF y MOF	4	44,4	44,4	44,4
	Sólo algunos	1	11,1	11,1	55,6
	Ninguno	4	44,4	44,4	100,0
Total		9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 22

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?



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

Interpretación: Según la información obtenida, un 44% indica que no utiliza ningún tipo de documentos de gestión administrativa.

TABLA 28

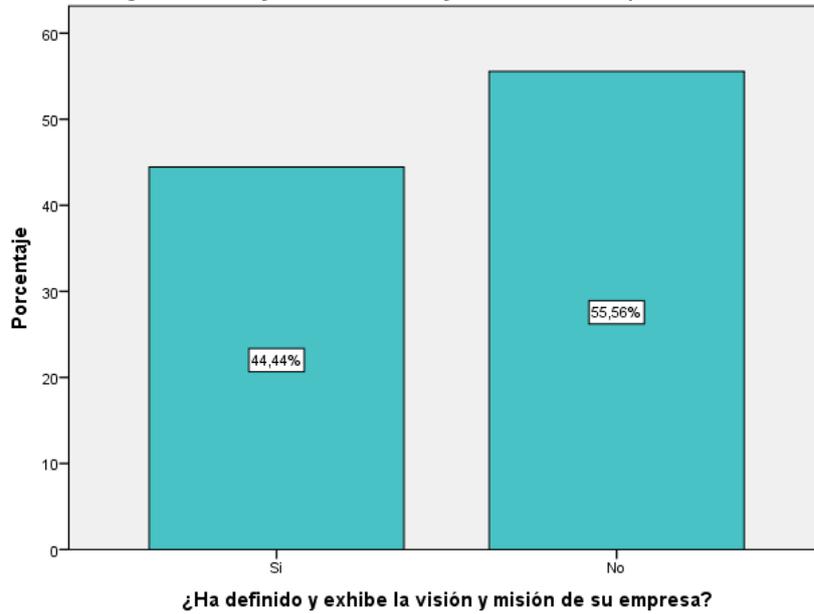
¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	44,4	44,4	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 23

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



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

Interpretación: De las mypes encuestadas, el 55,56% no ha definido su visión y misión. Lo que adelanta desconocimiento de la importancia de definir estas políticas.

TABLA 29

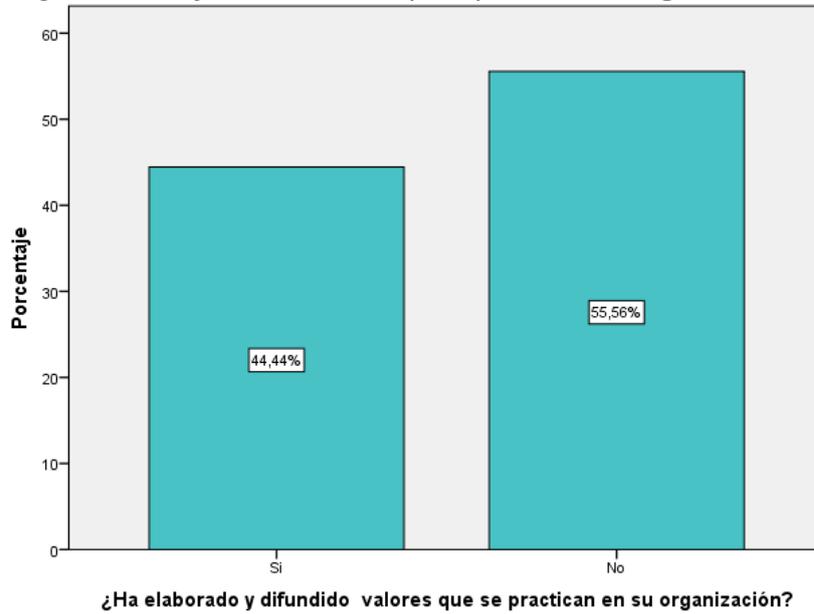
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	44,4	44,4	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 24

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



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

Interpretación: Al igual que la información precedente el 55,56% de los emprendedores tampoco definió y difundió los valores de la organización.

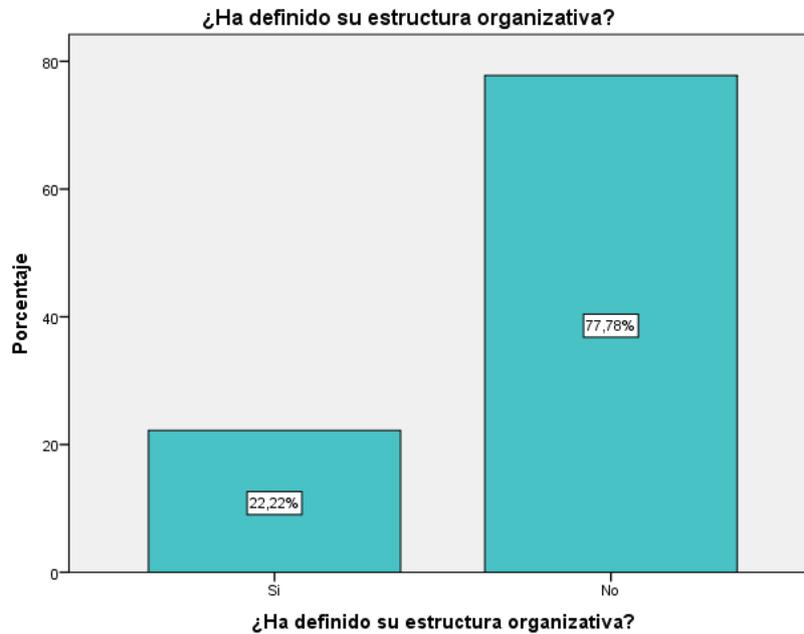
TABLA 30

¿Ha definido su estructura organizativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	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: En la investigación también se comprueba que el 77,78% de las mypes del rubro Clínicas y Centros Médicos y Centros Médicos no tiene definida su estructura organizativa. Lo cual se traduce en una debilidad.

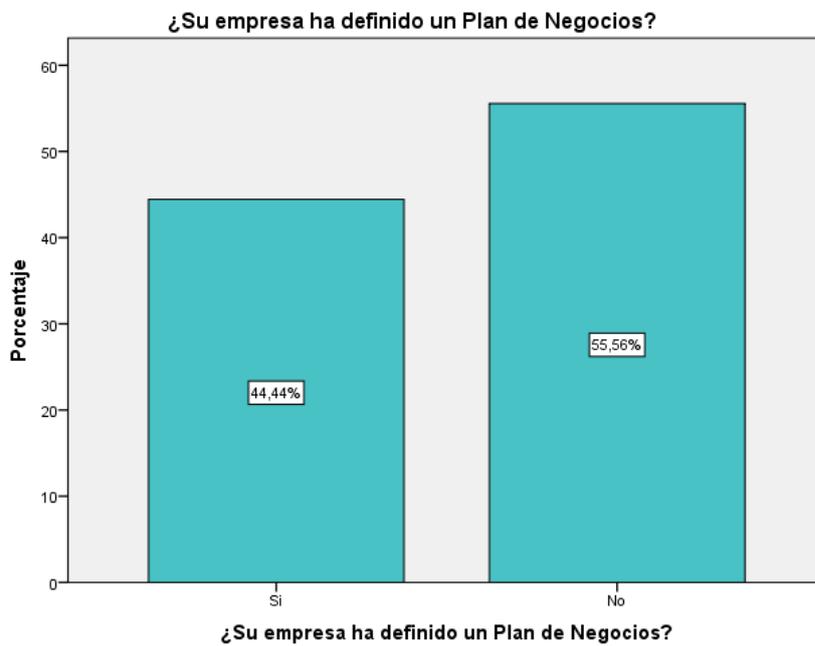
TABLA 31

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	44,4	44,4	44,4
	No	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 26



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

Interpretación: El 44,44% de las mypes del sector en estudio, si definió su Plan de Negocio pero un gran sector, que representa la mayoría, no lo ha elaborado (55,56%).

TABLA 32

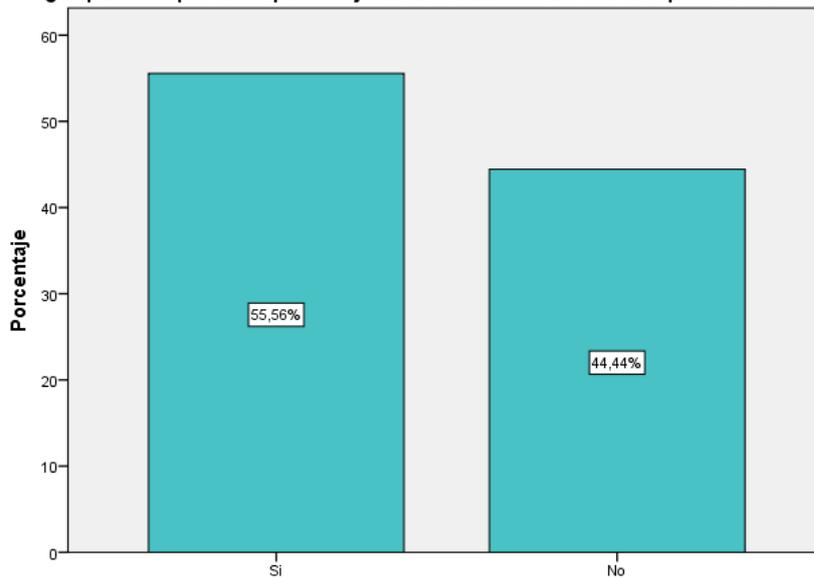
¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 27

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



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

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

Interpretación: El 55,56% de los emprendedores encuestados si ha capacitado a sus trabajadores; pero el 44,44% de las mypes no lo realiza ni considera relevante.

TABLA 33

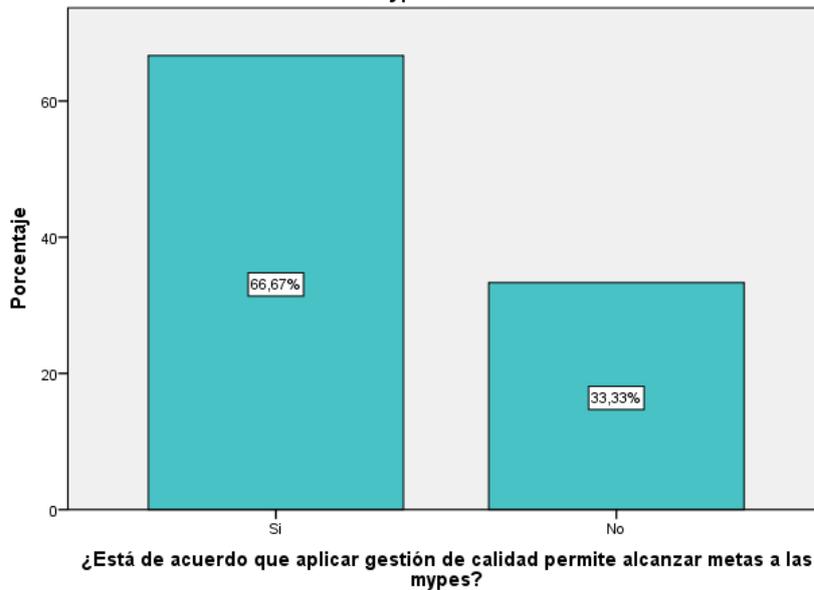
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

GRÁFICO 28

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



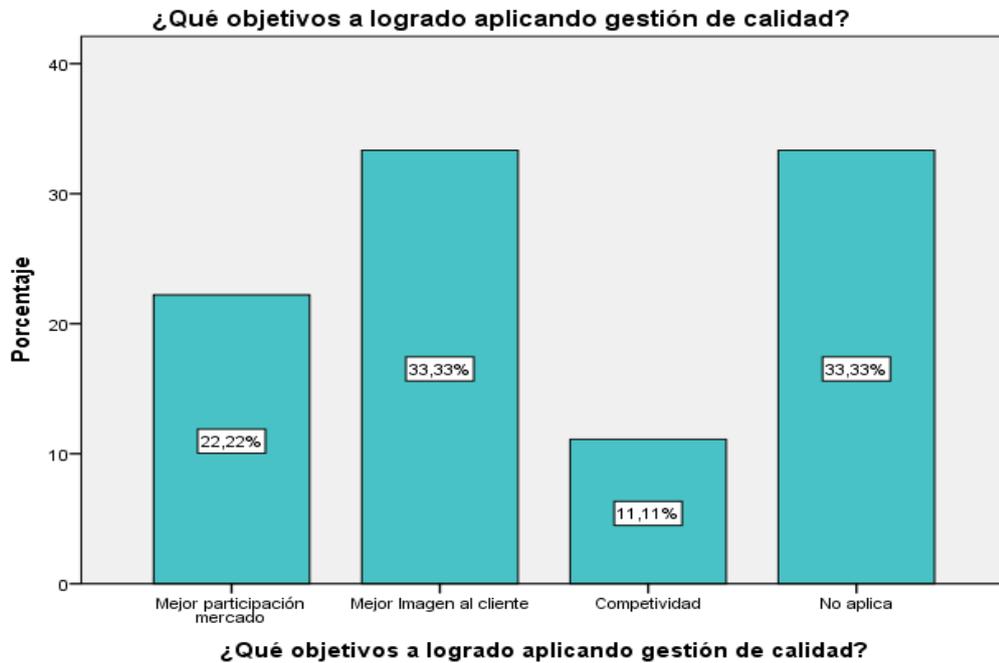
Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

Interpretación: Según la investigación, los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad si les permitiría alcanzar sus metas (66,67%); mientras un 33,33% no lo considera como una oportunidad de mejora.

TABLA 34

		¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor participación mercado	2	22,2	22,2	22,2
	Mejor Imagen al cliente	3	33,3	33,3	55,6
	Competitividad	1	11,1	11,1	66,7
	No aplica	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

GRÁFICO 29



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

Interpretación: Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad, han logrado una gama de resultados favorables: “mejor imagen al cliente” (33,33%); “mejor participación del mercado” (22,22%) y “competitividad” (11,11%).

4.2 Análisis de los resultados

En esta parte de la investigación, se realizará una confrontación de los resultados obtenidos en las encuestas versus las teorías e investigaciones citadas en esta misma investigación y respecto a los objetivos que se tiene como perspectiva alcanzar.

A: DATOS GENERALES

En “Edad del emprendedor”, los emprendedores se caracterizan, porque en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (55.60%). En el rango de 45 a 64 años, representa por 22.2%; lo cual significa que predomina la madurez y energía en el sector.

En “Sexo del emprendedor”, los resultados indican que un 77,8 % de los encuestados son del género masculino y un 22,2% sexo femenino.

Respecto al “Grado de instrucción del emprendedor”, el resultado obtenido está muy relacionado al rubro, así el 100,0% tiene instrucción universitaria.

En “Profesión u ocupación del emprendedor” destaca el de “médico” con 55.6%, “otras especialidades” representa un 22,2%. Al ser un rubro de la salud, en su mayoría el personal está muy relacionado a este sector.

Respecto al resultado obtenido ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?, los emprendedores de este sector han definido el cargo como: “Gerente” (44,4%) y otros como “administrador” (22,2%).

B: DE LA EMPRESA

Según la investigación, en la pregunta ¿Su empresa se encuentra formalizada?; el 55,56% indica que está formalizado; pero este resultado no es la mayoría. Un 44,44% no se ha interesado en culminar el proceso de formalización, descuidando aspectos sobre todo de índole laboral.

Esto último no estaría alineado a lo indicado por López J. (2010). Que indica que “Hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. Es interesante conocer estos cambios debido a que las empresas deben estar conscientes de que sus competidores están constantemente buscando estrategias para generar ventaja competitiva”.

Si se presenta la consulta ¿Porque motivo no se formaliza?; los propietarios de las mypes indican que respecto a culminar el proceso de formalización: “No es prioritario” 44,44%; porque existe “Burocracia” 33,33%; “trámites costosos” 11,11% y “no tiene apoyo” 11,11%.

Que “Si el Estado concediera beneficios: ¿formalizaría su empresa?”. Los propietarios si muestran un interés de culminar su proceso de formalización ante alguna facilidad por parte del gobierno: 66,67%. Otro sector, indica que no es prescindible tal beneficio.

¿Cómo está constituida su empresa?

Según la investigación, el 77,78% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Sólo un 22,22% se constituyeron como persona jurídica.

¿A qué régimen tributario esta afecta la mype? Las mypes del sector en estudio en su mayoría están bajo el Régimen Especial (66,67%); en el RUS 22,22% y en el Régimen General 11,11%.

Respecto a, ¿ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?; los emprendedores indican que para constituir sus empresas “No” recibieron asesoría (66,7%). Aquellos que indican que “Sí” es porque la recibieron contratando servicios particulares y este resultado se relaciona con el hecho que un 22% tenga personería jurídica.

Por otro lado, ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.- Los empresarios del sector en estudio identifican el “acceso a crédito bancario” como principal interés para formalizarse (33,33%). Lo siguen: “contratos con grandes empresas” (22,2%); “posicionarse en el mercado” (22,2%) y “credibilidad” (22,2%). Aunque la mayoría no se ha constituido como persona jurídica, se proyectan conociendo cuales serían las principales ventajas.

En la pregunta si ¿Pertenece a algún gremio comercial?, los emprendedores del sector indican que “No” pertenecen a ningún tipo de gremio (88,9%). Sólo una mype indica que “Sí” (11,1%). Sin embargo, según los resultados obtenidos en la pregunta “¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?”, el 66,7% indica

que “Si es ventajoso”. Un sector minoritario definitivamente indica que no tiene interés (33,33%).

Asimismo, en la investigación se constata que las mypes del sector constituyen fuentes de empleo: “¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?” un 66,67% de las mypes tienen entre 5 a 9 trabajadores y de 1 a 4 trabajadores, 33,33%.

Sin embargo al consultar si “¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?”, se resuelve que el 55,56% no tienen registrados en planilla a sus trabajadores; este resultado coloca en la informalidad a la mype en el aspecto laboral.

Al consultar a los empresarios el porqué del resultado con la pregunta “¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?”, los emprendedores del sector, en un 100% están totalmente de acuerdo que mantener en planilla a sus trabajadores representa mayores costos laborales, en lo que evidencia que la autoridad laboral debe intervenir supervisando el cumplimiento y asesorando a las mypes del sector.

C. DE LA GESTION DE CALIDAD

En esta sección, la pregunta “¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?”; nos informa que un 44,44%, no conoce los alcances reales y ventajosos de una gestión de calidad, lo cual es un resultado por atender y constituye en una debilidad.

Sin embargo, los resultados de la pregunta “¿Se interesa por la mejora continua?”; indican que “Sí” (66,67%) se interesan en la mejora continua, que constituye la filosofía matriz e la Calidad. Un 33,33% indica que “No” y que también es un tema por atender.

Al respecto, Humberto Gutiérrez Pulido (1999) señala “que la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Será más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean elaborar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado”.

Más adelante en nuestra investigación, los resultados demuestran que el empresario no se interesa como se espera en la Calidad, la cual debe constituir en el pilar de sus servicios a los pacientes y en su gestión administrativa.

En la pregunta “¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?”, se detecta que un 55,56% no ha definido aún su visión y misión. Lo que adelanta un desconocimiento de la importancia de definir estas políticas.

Por otro lado: “¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?”, un 55,56% de los emprendedores tampoco no definió ni difundió los valores de la organización.

Así también, si “¿Ha definido su estructura organizativa?”, se demuestra que el 77,78% de las mypes del rubro Clínicas y Centros Médicos y Centros Médicos no tiene definida su “estructura organizativa” ni ha elaborado “Plan de Negocios”. Lo cual se traduce en una nueva debilidad.

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios

Finalmente, “¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?”; aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad, han logrado una

gama de resultados favorables: “mejor imagen al cliente” (33,33%); “mejor participación del mercado” (22,22%) y “competitividad” (11,11%). Esto es posible tratar mejor con lo indicado por Humberto Gutiérrez Pulido (1999), que señala “que la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Será más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean elaborar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado”.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las conclusiones a la que llegamos luego del análisis de la información obtenida son las siguientes:

Empresa y Formalización

- Las mypes del sector clínicas y centros médicos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes adultos (30 a 44 años), representa el 55,6%. De sexo masculino (77,8%) y grado de instrucción 100% universitarios.
- Sólo el 55,6% de las mypes están formalizadas y con sus autorizaciones vigentes. El 44,4% aún continúa con alguna autorización en trámite y es porque consideran a la formalización como un asunto: “no es prioritario”.
- En su mayoría, las mypes están constituidas como persona natural (77,8%); solo el 22,2% está como persona jurídica.
- La asesoría que recibieron fue contratada (33,3%).
- Identifican como principales beneficios de la formalización:
 - “acceso a crédito bancario” (33,3%);
 - realizar “contratos con grandes empresas” (22,2%);
 - “posicionarse en el mercado” (22,2%) y,
 - “credibilidad” (22,2%).
- Brindan empleo: entre 5 a 9 trabajadores (66,7%) pero solo registran en planilla el 44,4%; la razón es por considerarlo un “costo laboral adicional” (100,0%).

- Las mypes del sector clínicas están en el régimen tributario especial (RER) 66,7%; se encuentran en el rubro entre 3 a 5 años (44,4%) y actualmente no pertenecen a ningún gremio (88,9%).

Gestión de Calidad

- El 55,6% “Sí” conocen los alcances de una gestión de calidad; como consecuencia de que el 66,7% “Sí” se interesa en la mejora continua.
- El 55,6% viene utilizando documentos apropiados de gestión administrativa.
- Solo el 44,4% definió y exhibe su misión, visión y valores.
- No cuentan con estructura organizativa (77,8%) y plan de negocios (55,6%).
- El 55,6% de las mypes del rubro clínicas capacita a su personal.
- El 66,7% de las mypes encuestadas indica que si está de acuerdo que la Gestión de Calidad es el medio para alcanzar sus metas, experimentando “mejor imagen al cliente” (33,33%); “mejor participación del mercado” (22,22%) y “competitividad” (11,11%).
- Finalmente, el 33,33% de las mypes del sector en estudio, aún no se desarrollan en gestión de calidad, principalmente porque sus propietarios aún sobrepesan más el costo de inversión que resultados sostenibles del negocio a futuro.

5.2 Recomendaciones

Presentamos las siguientes recomendaciones:

- Por la naturaleza del negocio, las mypes del sector Clínicas y Centros Médicos y Centros Médicos deben mantener vigente las autorizaciones que emana la

autoridad tanto del sector salud como municipal y tributario; con la finalidad de salvaguardar los intereses e imagen de la empresa y la salud de sus clientes. Asimismo, las autoridades deben realizar fiscalizaciones inopinadas a las empresas de servicios de salud a fin de evitar cualquier amenaza a la salud de la población.

- Según la investigación, el 77,8% de las mypes son personas naturales, en tal sentido se recomienda que se constituyan como personas jurídicas como paso siguiente al desarrollo del negocio y respuesta al crecimiento ante la demanda y especialización que requieren los usuarios.
- Se recomienda a los emprendedores a respetar las condiciones laborales de sus trabajadores, en el sentido de registrarlos a todos en planillas y no acogerse a prácticas que desmedren sus beneficios.
- En la investigación también se comprobó que el 55,6% no ha definido y publicado en las instalaciones de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos, la visión, misión y valores. Se sugiere que los emprendedores trabajen en establecer estos principios de integridad de sus empresas como parte importante de un proceso de mejora continua que involucra a todas las partes de la empresa.
- Con la visión de que las mypes son negocios que visionan un crecimiento de sus servicios, es recomendable que la estrategia de alcance de estas metas estén acompañados de la adopción de un sistema de gestión de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, Mayra y María Morales, (2010), la “Acumulación de conocimiento, innovación y competitividad en aglomeraciones empresariales”. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*. Bogotá, 2010, Vol. 18, pp. 19- 53. Consulta: 17 de Julio de 2012.

http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052010000200003&lng=es&nrm=

Centro de Promoción de Biodiversidad Amazónica. (2010). *PROM Amazonia*.
Obtenido de http://www.promamazonia.org.pe/SBiocomercio/linea_productiva_item.aspx?temaFichaId=123

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

Chacaltana J. Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. 2005. [citada 2008 Set 5]. Disponible desde: <http://>

Chavez, Iván (2012) Estrategia de Compras en el Retail: La conveniente y recíproca dependencia entre el Cliente (Marca-Retail) y sus Proveedores (Fabricantes) [diapositivas]. Lima.

KATZUNG BG. **Farmacología básica y clínica. 11ª edición 2010.** México. McGraw-Hill

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

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

M Malgor, L.A.; Valsecia, M. **Farmacología Médica. 2º Edición. 2000. 5 volúmenes. Soporte electrónico disponible en:**
<http://med.unne.edu.ar/farmaco.html>
algor, L.A.; Valsecia, M. **Farmacología Médica. 2º Edición. 2000. 5 volúmenes. Soporte electrónico disponible en:**
<http://med.unne.edu.ar/farmaco.html>

Maekawa C., Internacionalización de las micro y pequeñas empresas. Tesis de la Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas, Lima 2008 [citada 2010 Diciembre 20].

Menacho, H. (2011). Tesis "Problemática y competitividad de la micro y pequeñas empresas madereras del Distrito de Punchana". Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Escuela de Postgrado.

MINTRA. (2010). *Nivel de Ingreso.* Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=19&tip=548>

OIMT. (2011). *La OIMT en acción.* Recuperado el 20 de Enero de 2012, de http://www.itto.int/es/at_work/

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>.

Sánchez G. Formulación de la teoría de la competitividad para el desarrollo empresarial mexicano, en Observatorio de la Economía Latinoamericana (2008) [citada 2008 Set 20]. Disponible desde: <http://www.eumed.net/cursecon.htm>

Sarmiento R. La estructura de financiamiento de las empresas: una evidencia teórica y econométrica para Colombia (1997 - 2004). [citada 2008 Set 20]. Disponible desde: <http://ideas.repec.org/p/col/000108/003005.html>.

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>.

Vargas M. El financiamiento como estrategia de desarrollo para las medianas empresas en Lima Metropolitana. Tesis UNMSM. UPGFCA; Lima, 2005.

Vela L. Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las micro finanzas. Tesis Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; Lambayeque, 2008.

ZABALEGUI A, MANGUES I, MOLINA JV, TUNEU L. Administración de medicamentos y cálculo de dosis. 1ª ed. Barcelona: Elsevier Doyma; 2005.

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 Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Autónoma de Barcelona, 2004.

ANEXOS

1. Cronograma

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

Tabla 32

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017																	
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Identificación de las variables.			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																													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.					X	X																												
Elaboración de Metodología de la investigación.							X	X																										
Presentación de Proyectos de Investigación.								X	X	X																								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.										X	X	X	X																					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.										X	X	X	X																					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												X	X	X																				
Presentación del informe final de investigación.														X	X	X	X	X																
Revisión turnitin.																	X	X	X	X	X	X												
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																						X	X	X										
Prebanca y sustentación del informe final.																															X			

2. Presupuesto General

En la realización de la presente investigación, se ha incurrido en distintos gastos, los cuales se detallan en la presente tabla y que asciende a S/.7267.00

Tabla 33

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	10	200	2000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	3	45	135
3	Adquisición de copias	Juegos	9	14	126
4	Redes / Celular.	Und	8	55	440
5	Impresiones	Und	8	15	120
6	Anillados	Und	4	15	60
7	Transportes	Und	22	3	66
8	Alimentación	Und	21	10	210
9	Empastado de tesis	Und	2	180	360
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Trámites de Titulación	Und	1	1200	1200
12	Gastos diversos	Und	1	900	900

Total S/. 7267

3 Base de datos.

Tabla 34

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Edad del emprendedor	De 18 a 29 años, De 30 a 44 años, De 45 a 64 años, Más de 65	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2	Sexo del emprendedor	Masculino, femenino	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
3	Grado de instrucción	Primaria, secundaria, técnica, universitaria	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Profesión u ocupación	Ingeniero, Técnico, Otras especialidades	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
5	¿Cómo define al cargo	Dueño, administrador, Gerente	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
6	¿Su empresa se encue	Si, NO, Trámite inconcluso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	¿Cómo está constituic	Persona natural, persona jurídica	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	¿A qué régimen tribut	RUS, Régimen Especial, Regimen General	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	¿Ha recibido asesoría	Si, No	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
12	¿Qué beneficios identi	Acceso a crédito bancario, contratos empresas grandes, posi	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3
13	Capital de trabajo ¿Pr	Propio, Financiado	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
14	Su empresa. ¿Cuántos	De 1 a 2, de 3 a 5, de 6 a más.	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	¿Pertenece a algún gr	Si, No	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1
17	¿Cuántos trabajadores	De 1 a 4, De 5 a 9, De 10 a más	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3
18	¿Tiene a sus trabajad	Si, No	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
19	¿Considera que la forr	Si, No	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
20	¿Conoce los alcances	Si, No	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
21	¿Se interesa por la me	Si, No	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2
22	¿Qué documentos de	ROF y MOF, Plan Estratégico, Presupuesto, Algunos, Ninguno	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	5
23	¿Ha definido y exhibe	Si, No	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	¿Ha elaborado y difun	Si, No	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
25	¿Ha definido su estruc	Si, No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
26	¿Su empresa ha defini	Si, No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
28	¿Capacita al personal	Si, No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
29	¿Está de acuerdo que	Si, No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
30	¿Qué objetivos a logra	Rentabilidad, objetivos medibles, Estrategias, competitividad,	1	2	3	4	1	2	3	4	4	4	1	1	2	1	5	5	5