



**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 RESTAURANTES TURÍSTICOS  
DEL DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2016**

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

**AUTOR:**

**BACH. ADM. JESUS JUAN MIRKO MORENO TENAZOA**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA**

**IQUITOS - PERU**

**2016**

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mg. Sergio Ortiz García**

**Secretario**

-----  
**Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde**

**Miembro**

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

----- **MBA**

**Crysher 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 Restaurantes Turísticos del distrito de Iquitos año 2016. Para tal efecto, se aplicó metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, un cuestionario de 27 preguntas, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; edad: joven adulto (30 a 44 años, 47,4%), adulto (45 a 64 años, 26,3%), más de 65 años (15,8%), y joven (18 a 29 años, 10,5%). El 84,2% son de sexo masculino y 15,2% sexo femenino; 63,2% tiene instrucción técnica y 21,1% nivel secundario. Respecto a formalización: el 89,5% está formalizado; el 10,5% está en trámite inconcluso. 73,7% tiene personería jurídica y 26,7% persona natural; el 84,2% está en el Régimen de Amazonia; el 52,6% considera como ventaja de la formalización “posicionarse en el mercado” y el 26,3% reflejar “credibilidad”. El 47,4% cuenta con capital de trabajo “propio”. Respecto a Gestión de Calidad: el 47,4% dice conocer los alcances de la gestión de calidad; el 68,4% se interesa por la mejora continua; el 21,1% utiliza “solo algunos” documentos de gestión; el 26,3% utiliza “plan estratégico”; 52,6% utilizan “Presupuesto”; el 78,9% no ha establecido su misión, visión y valores. El 31,6% ha diseñado su estructura orgánica y 47,4% sigue un plan de negocios. Finalmente, el 68,4% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar sus objetivos y ha logrado “rentabilidad” (31,6%), “mejor participación en el mercado” (10,5%), “competitividad” (26,3%).

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, formalización.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the Tourist Restaurants Sector of the district of Iquitos in 2016. For this purpose, a descriptive - transverse - non - experimental research methodology was applied, a questionnaire of 27 questions was obtained. As results: From the entrepreneur; Age: young adult (30 to 44 years old, 47.4%), adult (45 to 64 years old, 26.3%), over 65 years old (15.8%), and young 5%). 84.2% are male and 15.2% female; 63.2% have technical instruction and 21.1% have secondary education. Regarding formalization: 89.5% is formalized; 10.5% is in the process of being unfinished. 73.7% has legal status and 26.7% natural person; 84.2% are in the Amazon Regime; 52.6% consider the "positioning in the market" advantage of formalization and 26.3% to reflect "credibility". 47.4% have "own" working capital. Regarding Quality Management: 47.4% said they knew the scope of quality management; 68.4% are interested in continuous improvement; 21.1% use "only some" management documents; 26.3% use "strategic plan"; 52.6% use "Budget"; 78.9% have not established their mission, vision and values. 31.6% have designed their organic structure and 47.4% follow a business plan. Finally, 68.4% of entrepreneurs agree that Quality Management achieves its objectives and has achieved "profitability" (31.6%), "better market share" (10.5%), Competitiveness "(26.3%).

**Key words:** Quality Management, formalization.

# 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 .....	IX
INDICE DE GRÁFICOS.....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I     PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION.....	3
1.1     Caracterización del Problema .....	3
1.2     Enunciado general del problema.....	4
1.3     Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1     Objetivo General.....	4
1.3.2     Objetivos Específicos.....	4
1.4     Justificación de la Investigación.....	5
CAPITULO II     MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	6
2.1     Antecedentes .....	6
2.2     Bases teóricas de la Investigación .....	10
2.2.1     Gestión de Calidad .....	10
2.2.2     Formalización .....	14
2.3     Marco Conceptual .....	18
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.....	29
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5.1	Técnicas .....	29
3.5.2	Instrumentos .....	30
3.6	Plan de análisis de datos.....	30
3.7	Principios éticos.....	30
<b>CAPITULO IV</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>36</b>
4.1	Resultados .....	36
A:	DATOS GENERALES .....	36
B:	DE LA EMPRESA .....	41
C:	DE LA GESTION DE CALIDAD.....	52
4.2	Análisis de los resultados .....	63
<b>CAPITULO V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
5.1	Conclusiones .....	69
5.2	Recomendaciones.....	71
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>72</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>
7.1	Cronograma.....	76
7.2	Presupuesto General .....	77
7.2	Modelo de Encuesta .....	778

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de las Mypes según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes) .....	18
Tabla 2: Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N°28015.....	20
Tabla 3 : Características de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008.....	21
Tabla 4: Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056.....	21
Tabla 5: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de Mypes.....	22
Tabla 6: Edad del emprendedor.....	36
Tabla 7: Sexo del emprendedor.....	37
Tabla 8: Grado de instrucción del emprendedor.....	38
Tabla 9: Profesión u ocupación del emprendedor.....	39
Tabla 10: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.....	40
Tabla 11: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	41
Tabla 12: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	42
Tabla 13: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	43
Tabla 14. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	44
Tabla 15: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	45
Tabla 16: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	46
Tabla 17: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	47

Tabla 18: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	48
Tabla 19: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	49
Tabla 20: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	50
Tabla 21: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	51
Tabla 22: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	52
Tabla 23: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	53
Tabla 24: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	54
Tabla 25: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	55
Tabla 26: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	56
Tabla 27: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	57
Tabla 28: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	58
Tabla 29: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	59
Tabla 30: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	60
Tabla 31: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a la mype?.....	61
Tabla 32: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	62
Tabla 33: Cronograma.....	76
Tabla 34: Presupuesto.....	77

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Edad del emprendedor .....	36
Grafico 2: Sexo del emprendedor.....	37
Grafico 3: Grado de instrucción del emprendedor.....	38
Grafico 4: Profesión u ocupación del emprendedor.....	39
Grafico 5: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.....	40
Grafico 6: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	41
Grafico 7: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	42
Grafico 8: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	43
Grafico 9. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	44
Grafico 10: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	45
Grafico 11: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	46
Grafico 12: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	47
Grafico 13: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	48
Grafico 14: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	49
Grafico 15: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	50
Grafico 16: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	51
Grafico 17: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	52
Grafico 18: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	53
Grafico 19: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	54

Grafico 20: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	55
Grafico 21: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	56
Grafico 22: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	57
Grafico 23: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	58
Grafico 24: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	59
Grafico 25: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos? ..	60
Grafico 26: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a la mype?.....	61
Grafico 27: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	62

## INTRODUCCIÓN

Nuestra economía continúa experimentando no solo estabilidad sino crecimiento y es en el marco de este dinamismo que las mypes tienen una participación importante. Por decirlo, de algún modo, las mypes tendrán en el nuevo gobierno una atención especial como facilidades para que accedan a la formalización, que es la actual limitante de su desarrollo.

Según lo manifestado por el premier Fernando Zavala (Gestión, 2016), el gobierno del presidente Pedro Pablo Kuczynski incidirá en reducir la “tramitología” (denominando así a la burocracia del trámite de documentos y solicitud de diversos requisitos) para que las mypes finalmente puedan formalizarse, pero también una serie de medidas que ha denominado un “régimen especial para las mypes” que busca su productividad y desarrollo.

Bajo esta perspectiva, las mypes de Restaurante Turístico, tendrían la oportunidad que les permitiría poder desarrollarse en el mercado donde están presentes; para tal efecto deberán establecer y contar su plan de mercadeo, identificar a sus clientes y llevar a cabo su estrategia de marketing, con el fin de impactar en el cliente y posicionarse en el mercado, haciendo un espacio frente a la competencia.

Los emprendedores, que son la nueva fuerza económica del país, buscan oportunidades en el mercado y este proceso, tarea nada sencilla, requiere del apoyo de las autoridades del gobierno en asuntos productivos y del ente fiscalizador tributario.

Así, en el desarrollo de la investigación, se indagó sobre diversos aspectos que vienen incidiendo en Gestión de Calidad y Formalización del sector restaurantes turísticos, haciendo precisión en las pequeñas y medianas empresas, a propósito del desarrollo de este documento académico, necesitan sobre todo asesoramiento para dejar de lado la informalidad y creencias administrativas que distan de una correcta dirección de empresas y que no les permite alcanzar los resultados esperados.

Para concluir, es de precisar que para la elaboración se efectuó la revisión de la literatura administrativa y recogió del trabajo en campo, evidencias y datos de interés que respondieron a los objetivos e hipótesis planteados.

Finalmente, estamos seguros de que nuestro trabajo constituye un gran aporte a la comunidad iquiteña.

# CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Caracterización del Problema.

La apertura del mercado y libertad para realizar empresa, ha conducido a que muchos emprendedores puedan consolidar su presencia en los negocios. Sin embargo, cierto sector de emprendedores del sector, no tiene interés por formalizarse porque indican no les dará los resultados que se esperan.

Es probable que las razones sean por incentivos “pobres” que otorga el Estado a las mypes, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: como por ejemplo no pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales.

Otro impedimento a la formalización es, más allá de las probablemente justas razones para establecer un salario mínimo digno, el hecho es que el mercado establece para el gran sector informal un salario menor a ese mínimo (lo cual está explicado en buena parte por la baja productividad del trabajo y la falta de oferta de empleo no calificado), por lo que formalizarse implicaría para las mypes, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas.

Sin formalización, las mypes están alejadas del crédito de entidades financieras y muy probablemente no utilicen herramientas de gestión de calidad, plataforma para una gestión exitosa y de estándares de buenas prácticas empresariales.

Es el objetivo de esta investigación conocer el estatus del sector de restaurantes turísticos y brindar las recomendaciones que hubiere lugar.

## **1.2 Enunciado general del problema.**

De la caracterización del problema expuesto, se pretende establecer el enunciado que encierre la idea de la problemática:

¿Si las Mypes del sector restaurantes turísticos del distrito de Iquitos, son formalizados y si se gestionan con calidad?

## **1.3 Objetivos de la Investigación.**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar si las Mypes del sector restaurant turístico del distrito de Iquitos están formalizadas y si se administran con gestión de calidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar si las Mypes del sector restaurant turístico del distrito de Iquitos están formalizados.
- Determinar si las Mypes del sector restaurant turístico del distrito de Iquitos se administran bajo una Gestión de Calidad.

#### **1.4 Justificación de la Investigación.**

El presente trabajo de investigación se justifica porque pretende conocer las principales características de las mypes en el sector restaurant turístico, del distrito de Iquitos; por ejemplo, si se encuentran formalizados, desde el punto de vista empresarial o de lo contrario, que está impidiéndole a los emprendedores dar paso a esta posibilidad de crecimiento de sus negocios.

Asimismo, si ya están formalizados, como llevan su administración; ¿se gestionan con calidad?, es decir utilizan herramientas administrativas de gestión de calidad.

Permitirá comprobar entonces, si las mypes del sector en estudio, usan documentos administrativos, normativos, políticas, estrategias, metas, objetivos, y todo lo que corresponde a una gestión con calidad en base a los principios y fases de la administración (planeación, organización, control, dirección) en sus actividades operativas y administrativas, etc.

Finalmente, estamos seguros que la investigación será profunda y la perspectiva será que sea de utilidad y base para futuras investigaciones que realicen los colegas de administración en el tema.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes**

Habiendo realizado la correspondiente revisión bibliográfica tanto en bibliotecas y la red internet, al respecto se han encontrado las siguientes investigaciones, que, si bien no son temas directos a nuestra investigación, guardan relación con nuestras variables, por lo que es preciso mencionarlas:

Según Cárdenas, N. (2010), para optar el grado de Magister en Derecho de la Empresa, sobre “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”, aquí se desarrollan dos variables y se determina la relación de una sobre la otra. Estas variables son la informalidad y la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región de Arequipa, año 2010.

Concluyendo en lo siguiente: “En la presente investigación se ha llegado a demostrar que el índice formalidad del sector de la Micro y Pequeña Empresa en la región Arequipa es bajo, pues si bien el sector tiene la intención de ser formal mediante la inscripción en la SUNAT, sin embargo mantiene aspectos y realiza actos que los mantienen en la informalidad, como es la adquisición de insumos sin comprobante de pago, el no pago de impuestos y la situación irregular de sus trabajadores, que no le permiten acogerse a los beneficios de la Ley Mypes, creyendo

erróneamente muchos de ellos que su no acogimiento trae mayores beneficios económicos, cuando lo que ocasiona son consecuencias nefastas como la pronta desaparición de empresa y la nula posibilidad de desarrollar y mejorar es su aspecto económico y de infraestructura total”.

En la presente investigación se buscará determinar si el nivel de competitividad del sector de la micro y pequeña empresa del distrito de Iquitos también es bajo. Esta baja competitividad es probable esté directamente en relación con el alto nivel de informalidad, pues esta última hace que el empresario descuide la competitividad de la empresa, resultando finalmente que la relación entre formalidad y competitividad sea baja.

Sánchez R. (2011), investigaron sobre el “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”, llegando a las siguientes conclusiones: El emprendimiento en Lima se sustenta en la constitución de Micro y Pequeñas Empresas Mypes (Formadas por un número de trabajadores comprendido entre 1 y 10 para las Microempresas y entre 11 y 100 para las Pequeñas Empresas) y de Trabajadores Independientes. En este sentido, una parte significativa de la población busca, a través de su participación en estas iniciativas empresariales, bien como empresarios bien como trabajadores, obtener un nivel de renta que le permita abandonar los umbrales de pobreza y acceder a los medios mínimos de subsistencia. Sin embargo, las Mypes y el Trabajo Independiente, lejos de resolver el problema de la pobreza, lo acentúa aún más, ya que dentro de dichas iniciativas se esconden prácticas empresariales abusivas, ilegales y desleales, que ignoran los derechos más elementales relacionados con el trabajo. Así, estas empresas se caracterizan por generar unos niveles de ingresos

medios muy bajos, inferiores en la mayoría de los casos a la cesta básica de consumo, que es la que garantiza un nivel de ingresos mínimo para acceder a los bienes de primera necesidad en las cantidades suficientes.

Además, más del 70% de las Mypes no están registradas legalmente, formando parte de redes informales de empresas sustentadas en prácticas ilegales y de impactos negativos sobre la población. En este contexto socioeconómico, las reformas legales emprendidas, lejos de reconocer la realidad y de introducir mejoras tendentes a mejorarlas, han agravado aún más la situación, al establecer unas normas más liberalizadas y permisivas que las que existían tradicionalmente. Por otra parte, los programas de Micro finanzas y de concesión de microcréditos a colectivos emprendedores con escasos recursos (dentro de los cuales tiene una gran importancia las mujeres), aunque representan un instrumento financiero que puede contribuir a la creación y posterior desarrollo de Mypes y trabajo autónomo o independiente, son totalmente insuficientes para paliar la pobreza. Los microcréditos representan una solución parcial (estrictamente financiera) y microeconómica (enfocada únicamente al ámbito de las empresas privadas), mientras que la reducción de la pobreza exige de soluciones globales (políticas asistenciales para favorecer el acceso a los bienes y servicios de primera necesidad y políticas activas de apoyo a la generación de empleo) y de carácter macroeconómico (donde los estados nacionales y las instituciones mundiales han de jugar un papel fundamental). Situación muy similar a la que viene ocurriendo en nuestra localidad, donde contrariamente a lo esperado, las microempresas –como, por ejemplo- exigen más de ocho horas de trabajo diario a sus colaboradores.

Loreño, K. (2014) en su Tesis Titulada: “Caracterización Del Financiamiento y Formalización en las Mypes del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2012 – 2013” utilizo el diseño de investigación no experimental – transversal.

Con una muestra poblacional de 23 micros y pequeñas empresas que representan el 45% de la población en estudio, que fue determinada por la formula muestral, llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de las mypes están dirigidas por representantes cuyas edades oscilan entre 18 a 55 años, que tienen el cargo de gerente. En su mayoría son del sexo femenino con más de 11 años en el cargo, quienes en su mayoría son convivientes, con un grado de instrucción superior técnica.

La Mype en su mayoría tienen de 11 años a más de actividad en el rubro, cuya mayoría tiene como objetivos obtener ganancias y generar empleo. Los empresarios en su mayoría recurren al financiamiento y solicitaron solo un financiamiento durante el periodo 2012 – 2013, siendo atendidos. La mayoría solicito un importe de 5,001 a más soles con una tasa anual del crédito de 35.1% a más de 52%, a los cuales en su totalidad les genero rentabilidad, habiendo invertido la mayoría en capital de trabajo. La mayoría de las Mypes esta formalizada, a quienes en su totalidad le ha generado beneficios; como acceso al crédito, confianza y garantía, así como seguridad jurídica. Así mismo la mayoría manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos elevados.

Esta situación será verificada en nuestra investigación con la entrevista que tendremos con los emprendedores de los negocios del sector restaurantes turísticos del distrito de Iquitos.

En nuestra investigación buscaremos realizar concientización a los emprendedores del sector restaurantes turísticos para se formalicen y bancaricen todas sus operaciones financieras, para que se inserten en el sistema financiera y puedan acceder a los créditos que promocionan a las mypes.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

#### **Teoría de Deming**

El 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 Deming, es la calidad, 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 adquiriera 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.

### **Teoría de la planificación de la calidad**

La Teoría de la planificación de calidad de Joseph Juran, señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel

individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

Planificación de la calidad. En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Control de la calidad. En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

Mejoramiento de la calidad. Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual conlleva tres acciones:

Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.

Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.

Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.

Las etapas que Juran proponen son las siguientes:

- Crear un comité de calidad.
- Formular políticas de calidad.
- Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Planificar para cumplir los objetivos.
- Proveer los recursos necesarios.
- Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
- Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.

### **Teoría de Stephen Covey**

Otra teoría importante para el área de liderazgo y calidad es la de Stephen Covey con los siete hábitos de la gente altamente eficiente, una renovada filosofía de vida sustentada en la comprensión y aplicación de los siete hábitos de efectividad personal y organizacional. Tales hábitos son: proactividad; comenzar con un fin en mente; primero lo primero; ganar - ganar; segundo comprender y después ser comprendido; sinergia; y por último, afilar la sierra.

### **Teoría de Kaplan y Norton**

Con su cuadro de mando Integral (CMI), o mejor conocido como Balance Score Card (BSC), sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos financieros, el cual se ha convertido en un reconocido Sistema Integral de Administración de la Eficiencia o del Desempeño. La aportación de los creadores del

CMI, Robert Kaplan y David Norton, se centra sobre la estructuración de los criterios que deben seguirse en la elaboración del cuadro de mando empresarial.

Todos estos autores han definido con diferentes o parecidos principios la Gestión de la Calidad Total en las Organizaciones. Con toda esta variedad de valiosos aportes de teorías y mejores prácticas organizacionales.

### **2.2.2 Formalización**

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

Esta 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 sociabilidad 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 sociabilidad 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.

## 2.3 Marco Conceptual

### 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° 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.

## **2.4 Hipótesis**

Los negocios de micro y pequeñas empresas, del sector restaurant turísticos establecidos en todo el distrito de Iquitos no se habrían formalizado por desconocimiento de las ventajas de la formalización y en consecuencia no se están administrando con técnicas que corresponden a una 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

Descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### 3.3 Diseño de la investigación.

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



**Dónde:**

**M** = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

### **3.3.1 No experimental,**

La investigación fue no experimental. En su desarrollo se trabajó con las variables sin buscar su alteración, solamente se observaron en su contexto.

### **3.3.2 Descriptivo**

La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1999: P, pág. 60).

### **3.3.3 Transversal.**

Es transversal, porque el desarrollo de la investigación se realizó en un determinado espacio de tiempo.

## **3.4 Población y muestra.**

### **3.4.1 Población**

Constituida por las micro y pequeñas empresas del sector restaurant turísticos del distrito de Iquitos. El número de estos negocios es de 20, el que se determinó consultando los registros de la Municipalidad distrital de Iquitos y corroborando con Sunat y Cámara de Comercio.

### 3.4.2 Muestra

La muestra ha sido determinada por el siguiente instrumento estadístico.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

**Dónde:**

- n = x
- N = 20 mypes (población).
- E = 0.05 (5%) error absoluto.
- P = 0.50 proporcionalidad del evento de estudio.
- q = 0.50 complemento de P.
- Z<sup>2</sup> = 1.96 (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%.

**Reemplazando...**

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 25}{0,0025 \times 25 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{19,089}{0.96} = 19$$

## 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 3.5.1 Técnicas

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

### **3.5.2 Instrumentos**

Como instrumento para obtener datos se diseñó un cuestionario contenido en una encuesta.

### **3.6 Plan de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se hizo uso del análisis descriptivo. La tabulación de los datos se utilizó mediante el software IBM SPP2 Statistics 22, para estadística e investigación.

### **3.7 Principios éticos.**

Son aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia.

#### **Respeto por las personas**

Este principio incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos; segunda: que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a protección. El principio del respeto por las personas se divide entonces en dos requerimientos morales separados: el de reconocer la autonomía y el de proteger a quienes la tienen disminuida.

Una persona autónoma es un individuo capaz de deliberar acerca de sus metas y de actuar bajo la guía de tal deliberación. Respetar es dar peso a las opiniones y escogencia de las personas autónomas y refrenarse de obstaculizar sus acciones a menos que sean claramente perjudiciales para otras. Mostrar falta de respeto por un agente autónomo es repudiar sus juicios, negarle la libertad de actuar sobre la base de esos juicios o no darle información necesaria para hacer un juicio cuando no hay razones de peso para proceder así. Sin embargo, no todo ser humano es capaz de autodeterminación. La capacidad de autodeterminación madura durante la vida del individuo, y algunos individuos la pierden total o parcialmente debido a enfermedad, perturbación mental o circunstancias severamente restrictivas de la libertad. El respeto por el inmaduro y el incapacitado pueden requerir protegerlos a medida que maduran o mientras están incapacitados.

Algunas personas necesitan protección extensa, aún hasta el punto de excluirlas de actividades que puedan lesionarlas; otras requieren poca protección más allá de asegurarse de que emprenden las actividades libremente y con conocimiento de las posibles consecuencias adversas. El grado de protección conferido debiera depender del riesgo de daño y de la probabilidad de beneficio.

El concepto de que algún individuo carece de autonomía se debería reevaluar periódicamente y variará en diferentes situaciones.

En la mayoría de los casos de investigación con humanos el respeto por las personas exige que los sujetos ingresen al estudio voluntariamente y con información adecuada. En algunas situaciones, sin embargo, la aplicación del principio no es tan obvia.

La participación de prisioneros como sujetos de investigación es un ejemplo instructivo. Por una parte, parecería que el principio del respeto por las personas exige que los prisioneros no sean privados de la oportunidad de ofrecerse como voluntarios para la investigación. Por otra, bajo las condiciones de reclusión, ellos pueden ser coaccionados sutilmente o influidos indebidamente a participar en actividades de investigación para las cuales, en otras circunstancias, no se ofrecerían.

### **Beneficencia.**

Las personas son tratadas éticamente no sólo respetando sus condiciones y protegiéndolas del daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar. Tal tratamiento cae bajo el principio de "beneficencia"; este término se entiende a menudo como indicativo de actos de bondad o caridad que sobrepasan lo que es estrictamente obligatorio. Se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de acciones de beneficencia en este sentido: 1) no hacer daño; 2) aumentar los beneficios y disminuir los posibles daños lo más que sea posible.

El proverbio Hipocrático "no hagas daño" ha sido desde hace mucho tiempo un principio fundamental, de ética médica. Claude Bernard lo extendió al campo de la investigación, diciendo que uno no debería lesionar a una persona independientemente a los beneficios que pudieran derivarse para otras.

Sin embargo, aún para evitar el daño se requiere saber qué es dañino y, en el proceso de obtener esta información, las personas pueden ser expuestas al riesgo del daño. Además, el juramento Hipocrático exige que los médicos beneficien a sus

pacientes "de acuerdo a su mejor juicio". Para aprender lo que, de hecho, beneficiará, puede necesitarse exponer las personas al riesgo.

El problema planteado por estos imperativos es decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos implícitos y cuando debería renunciarse a los beneficios a causa de los riesgos.

Las obligaciones de beneficencia afectan a los investigadores como individuos y a la sociedad en general, porque se extienden tanto a los proyectos concretos de investigación como a la empresa global de la investigación. En el caso de los proyectos particulares de los investigadores y los miembros de sus instituciones tienen la obligación de plantearse por anticipado la forma de incrementar al máximo los beneficios y de reducir al mínimo los riesgos que pudieran ocurrir en la investigación. En el caso de la investigación científica en general los miembros de la sociedad ampliada están obligados a reconocer los beneficios y riesgos a más largo plazo que puedan resultar de la mejora del conocimiento y del desarrollo de procedimientos médicos, psicoterapéuticos y sociales novedosos.

El principio de beneficencia juega a menudo un papel justificador bien definido en muchas áreas de investigación con humanos. Un ejemplo es el de la investigación con niños. Los métodos efectivos para tratar las enfermedades de la niñez y promover un desarrollo sano son beneficios que sirven para justificar la investigación con niños, aun cuando los sujetos mismos no vayan a ser beneficiarios directos.

La investigación también posibilita evitar el daño que puede resultar de la aplicación de prácticas de rutina previamente aceptadas que, al ser investigadas más a fondo, resultan peligrosas. Pero el papel del principio de la beneficencia no siempre es tan preciso; por ejemplo: queda un problema ético difícil con las investigaciones que presentan riesgos mayores que los mínimos sin perspectivas inmediatas de beneficio directo para los niños implicados.

Algunos han argüido que tales investigaciones son inadmisibles mientras otros han puntualizado que limitarlas descartaría muchos estudios que aseguran grandes beneficios para los niños en el futuro. Aquí nuevamente, como en todos los casos difíciles, los diferentes postulados cubiertos por el principio de la beneficencia pueden entrar en conflicto y forzar escogencias difíciles.

### **Justicia.**

¿Quién debiera recibir los beneficios de la investigación y quién soportar sus cargas?; esta es una cuestión de justicia en el sentido de "equidad en la distribución" o "lo que se merece". Ocurre injusticia cuando se le niega a una persona algún beneficio al que tiene derecho sin que para ello haya una buena razón, o se le impone indebidamente alguna carga. Otra manera de concebir el principio de la justicia es que los iguales deben ser igualmente tratados. Sin embargo, este planteamiento requiere explicación. ¿Quién es igual y quién desigual?; ¿qué consideraciones justifican apartarse de la distribución igual?; casi todos los tratadistas conceden que las distinciones basadas en la experiencia, la edad, la carencia, la competencia, el mérito y la posición si constituyen algunas veces criterios que justifican el tratamiento

diferencial para ciertos propósitos. Es entonces necesario explicar en qué aspectos la gente debe ser tratada igualmente. Hay varias formulaciones ampliamente aceptadas de formas justas para distribuir las cargas y los beneficios.

Cada formulación menciona alguna propiedad relevante sobre cuya base se debieran distribuir las cargas y los beneficios. Estas formulaciones son: 1) a cada persona una porción igual; 2) a cada persona de acuerdo a su necesidad individual; 3) a cada persona de acuerdo al esfuerzo individual; 4) a cada persona de acuerdo a su distribución a la sociedad; 5) a cada persona de acuerdo al mérito.

Las cuestiones de justicia han estado asociadas durante mucho tiempo con prácticas sociales como el castigo, la tributación y la representación política.

Hasta recientemente estas cuestiones no han estado asociadas, en general, con la investigación científica. Sin embargo, estaban prefiguradas aún en las reflexiones más precoces sobre la ética de la investigación con seres humanos.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Resultados

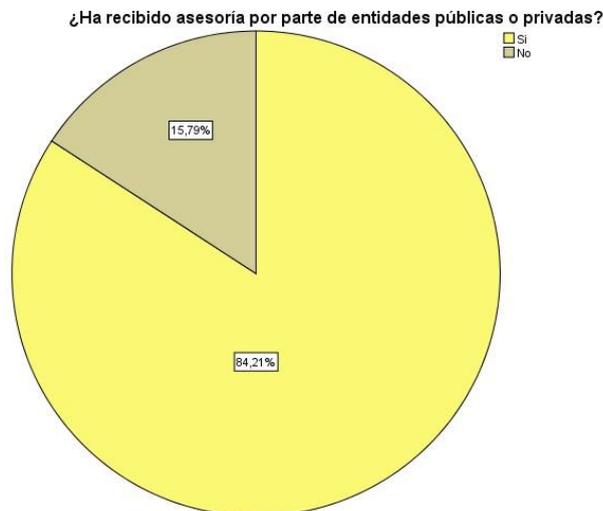
#### A: DATOS GENERALES

**TABLA 6**

		Edad del emprendedor			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 18 a 29 años	2	10,5	10,5	10,5
	De 30 a 44 años	9	47,4	47,4	57,9
	De 45 a 64 años	5	26,3	26,3	84,2
	Más de 65 años	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	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.

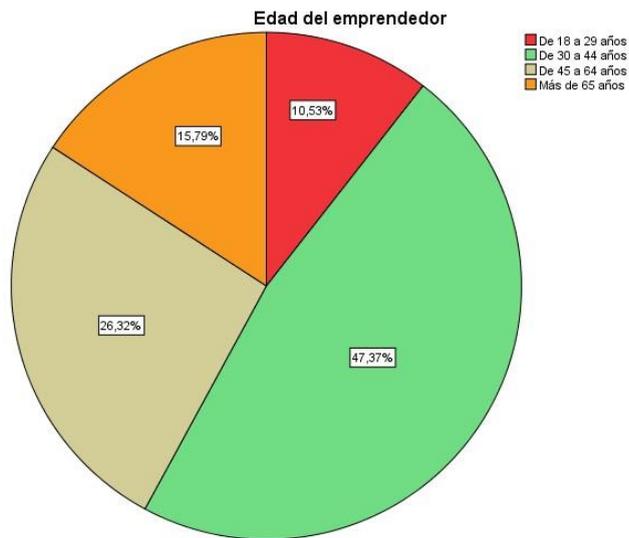
**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (47,4%); de 45 a 64 años, está representado por (26,3%), de 18 a 29 años (10,5%) y más de 65 años (15,8%).

**TABLA 7**

		Sexo del emprendedor			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	16	84,2	84,2	84,2
	Femenino	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	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 las mypes de Restaurante Turístico del distrito de Iquitos están dirigidas por el género masculino (84,2%). Sexo femenino (15,8%).

**TABLA 8**

		Grado de instrucción del emprendedor			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Primaria	1	5,3	5,3	5,3
	Secundaria	4	21,1	21,1	26,3
	Técnica	12	63,2	63,2	89,5
	Universitaria	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	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:** De los microempresarios encuestados, el 63,2% cuenta con instrucción técnica. 21,1% tiene nivel secundaria; universitaria (10,5%) y primaria (5,3%)

**TABLA 9**

Profesión u ocupación del emprendedor		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	2	10,5	10,5	10,5
	Chef	7	36,8	36,8	47,4
	Técnico	7	36,8	36,8	84,2
	Otras especialidades	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**GRAFICO 4**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** De la investigación destaca “Chef” (36,8%), Técnico (36,8%), “otras especialidades” (15,8%) y “administrador” , 10.5%.

**TABLA 10**

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Dueño	12	63,2	63,2	63,2
	Administrador	3	15,8	15,8	78,9
	Gerente	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 5**



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

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores de este sector definen al cargo directriz de su negocio, en mayoría como “Dueño” (63,2%), Administrador (15,8%), y también “Gerente” (21,1%).

## B: DE LA EMPRESA

**TABLA 11**

		¿Su empresa se encuentra formalizada?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	17	89,5	89,5	89,5
	Trámite inconcluso	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 6**



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

**INTERPRETACIÓN:** El 89,5% de las mypes se encuentran formalizadas. Sin embargo se halló un 10,5% que tiene el trámite de formalización inconcluso.

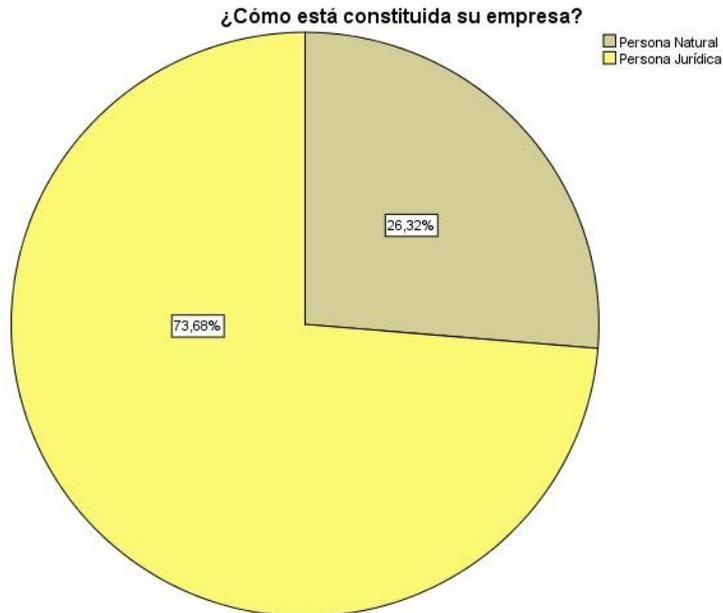
**TABLA 12**

**¿Cómo está constituida su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	5	26,3	26,3	26,3
	Persona Jurídica	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	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:** De la investigación, el 73,7% de las Mypes del sector están constituidas como persona jurídica. Un 26,3% tiene estado de persona natural (26,3%).

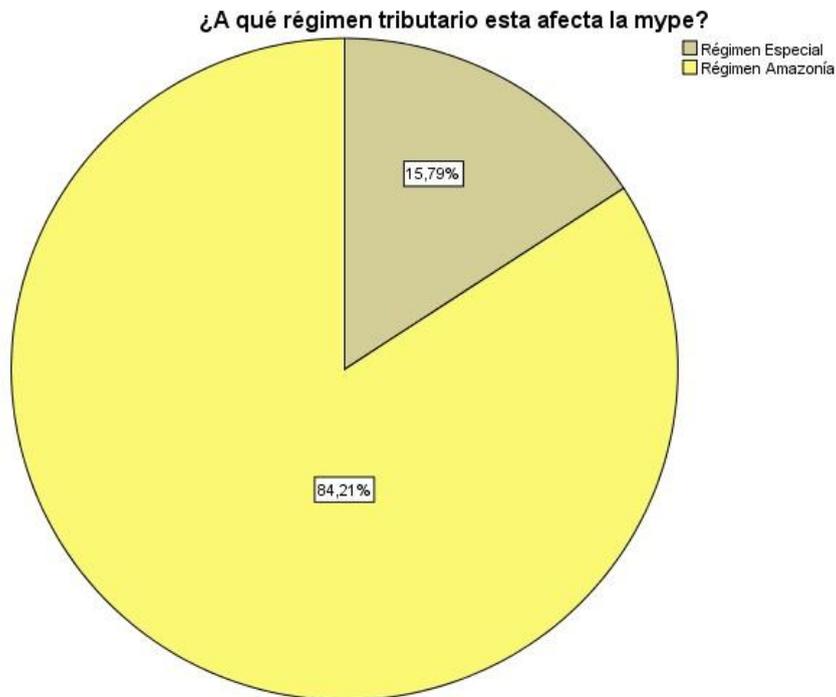
**TABLA 13**

**¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen Especial	3	15,8	15,8	15,8
	Régimen Amazonía	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 8**



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

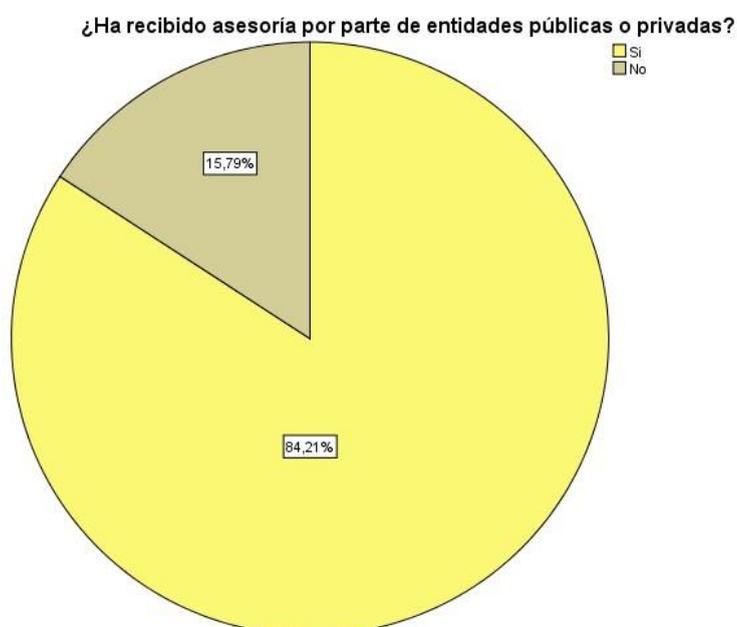
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a lo recogido en la investigación, los empresarios manifiestan que están acogidos al Régimen de Amazonía (84,2%) en su mayoría. Una minoría está en el Régimen Especial (15,8%).

**TABLA 14**

		¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	84,2	84,2	84,2
	No	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 9**



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

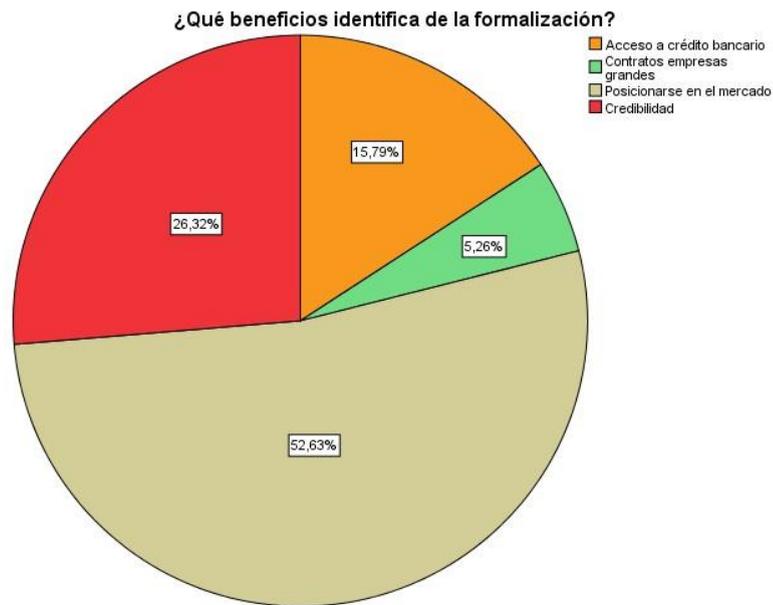
**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Sí” recibieron asesoría (84,2%). “No”, representa 15,8%.

**TABLA 15**

		¿Qué beneficios identifica de la formalización?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Acceso a crédito bancario	3	15,8	15,8	15,8
	Contratos empresas grandes	1	5,3	5,3	21,1
	Posicionarse en el mercado	10	52,6	52,6	73,7
	Credibilidad	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 10**



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

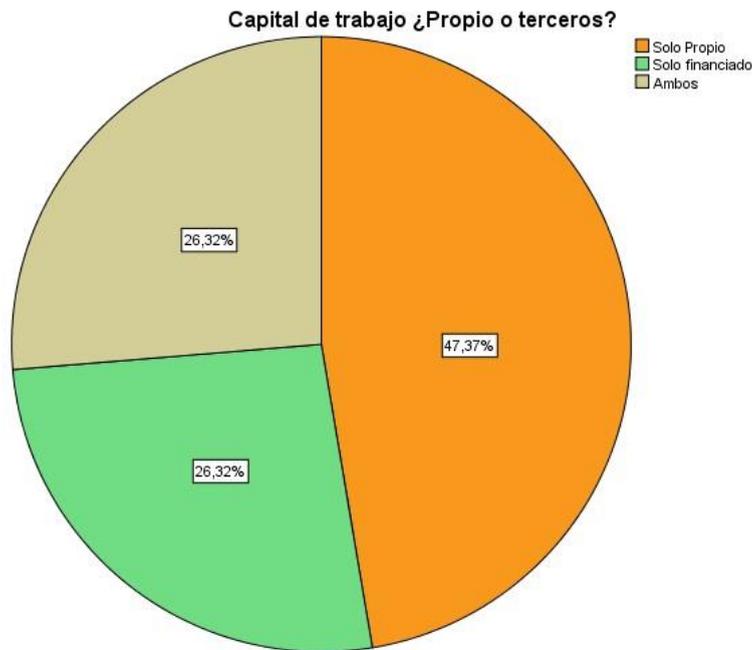
**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se conoce el interés en la conformación de estas empresas: “posicionarse en el mercado” (52,6%); “credibilidad” (26,3%); “acceso a crédito bancario” (15,8%) y “contrato con empresas grandes” (5,3%).

**TABLA 16**

		Capital de trabajo ¿Propio o terceros?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo Propio	9	47,4	47,4	47,4
	Solo financiado	5	26,3	26,3	73,7
	Ambos Total	5	26,3	26,3	100,0
		19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 11**



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

**INTERPRETACIÓN:** Por la naturaleza del negocio, los emprendedores en 47,4% cuentan con su propio capital de trabajo. Financiado (26,3%); combinación de ambos (26,3%).

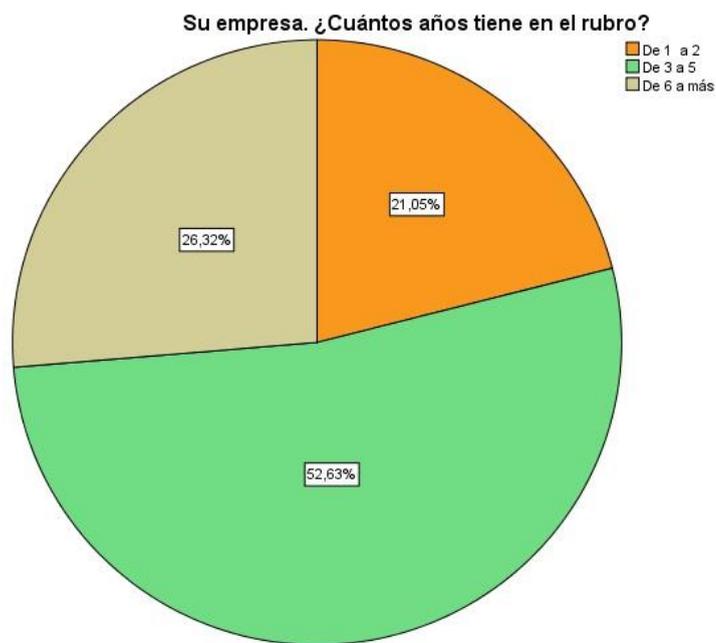
**TABLA 17**

**Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	4	21,1	21,1	21,1
	De 3 a 5	10	52,6	52,6	73,7
	De 6 a más.	5	26,3	26,3	100,0
Total		19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 12**



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

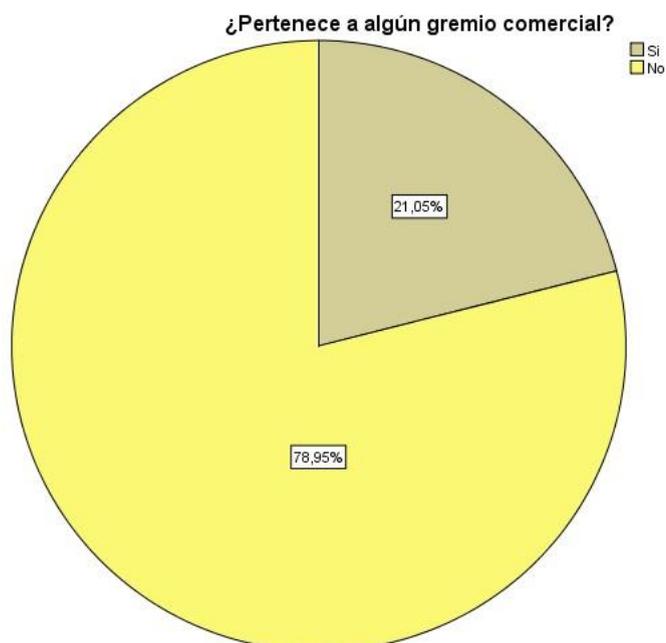
**INTERPRETACIÓN:** Los microempresarios del sector restaurantes turísticos en su mayoría están en este rubro: “de 3 a 5 años” (52,6%); “de 6 a más años” (26,3%) y “de 1 a 2” (21,1%).

**TABLA 18**

		¿Pertenece a algún gremio comercial?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Si	4	21,1	21,1
No	15	78,9	78,9	100,0	
Total	19	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.

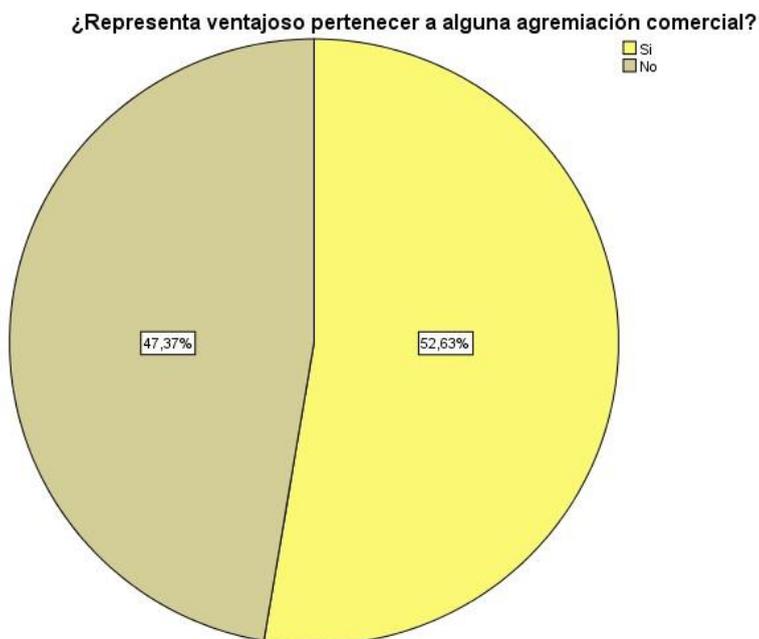
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la investigación, los empresarios “No” están agremiados (78,9%). El 21,1% “Si” están agremiados.

**TABLA 19**

		¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	52,6	52,6	52,6
	No	9	47,4	47,4	100,0
Total		19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 14**



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

**INTERPRETACIÓN:** El resultado obtenido es: “Si” es ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial(52,6%); “No” es ventajoso (47,4%).

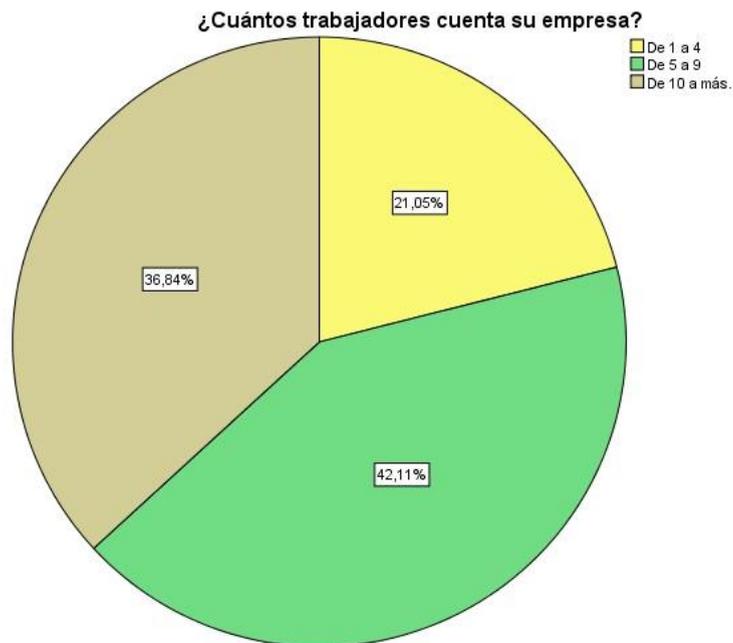
**TABLA 20**

**¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	4	21,1	21,1	21,1
	De 5 a 9	8	42,1	42,1	63,2
	De 10 a más.	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 15**



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

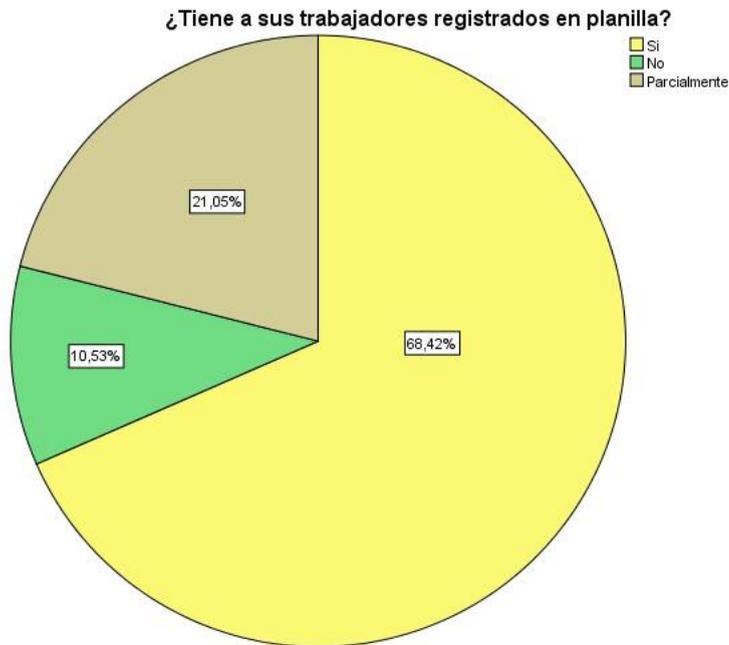
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación la mayoría tiene “de 5 a 9 trabajadores” (42,1%) y “de 10 a más trabajadores (36,8%)”. Estos resultados corresponden a que el rubro es muy dinámico y de gran demanda en ventas.

**TABLA 21**

		¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	13	68,4	68,4	68,4
	No	2	10,5	10,5	78,9
	Parcialmente	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 16**



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

**INTERPRETACIÓN:** En los resultados obtenidos, se halla que existe un 10,5% de mypes que no registra a sus trabajadores en planilla y 21,1% cumple parcialmente.

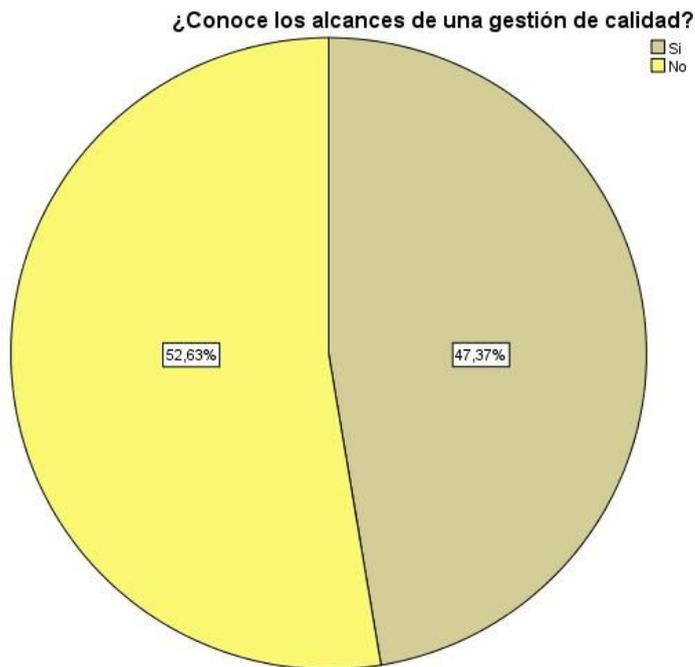
**C. DE LA GESTION DE CALIDAD**

**TABLA 22**

		¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	9	47,4	47,4	47,4
	No	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	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.

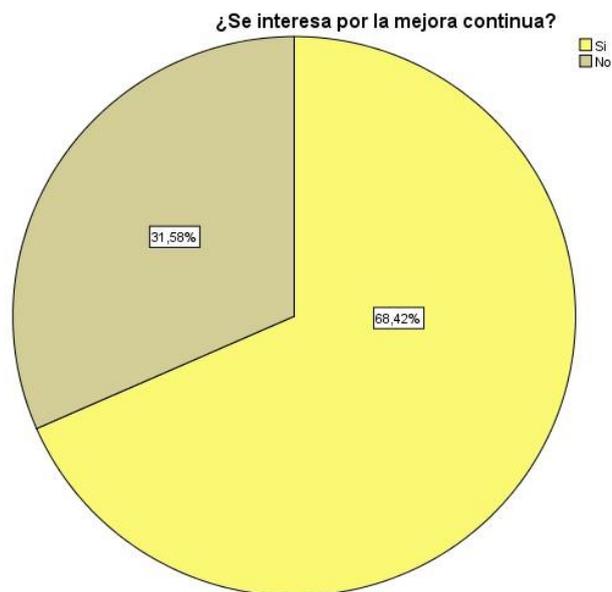
**INTERPRETACIÓN:** En su mayoría los emprendedores encuestados indican que “No” conocen bien los alcances de una Gestión de Calidad (52,6%). Un 47,4%, indican que “Sí”.

**TABLA 23**

		¿Se interesa por la mejora continua?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	13	68,4	68,4	68,4
	No	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**GRAFICO 18**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la gráfica, los encuestados indican que “Sí” tiene interés por la mejora continua (68,4%). Un hallazgo representado por 31,6%, manifiesta que no es prioritario.

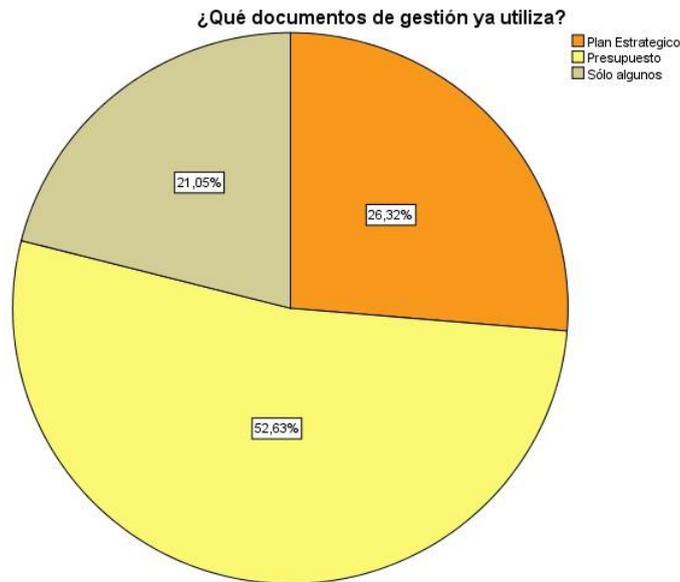
**TABLA 24**

**¿Qué documentos de gestión ya utiliza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Plan Estratégico	5	26,3	26,3	26,3
	Presupuesto	10	52,6	52,6	78,9
	Sólo algunos	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 19**



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

**INTERPRETACIÓN:** En el gráfico se muestra que los emprendedores utilizan diversos “documentos de gestión” (100%).

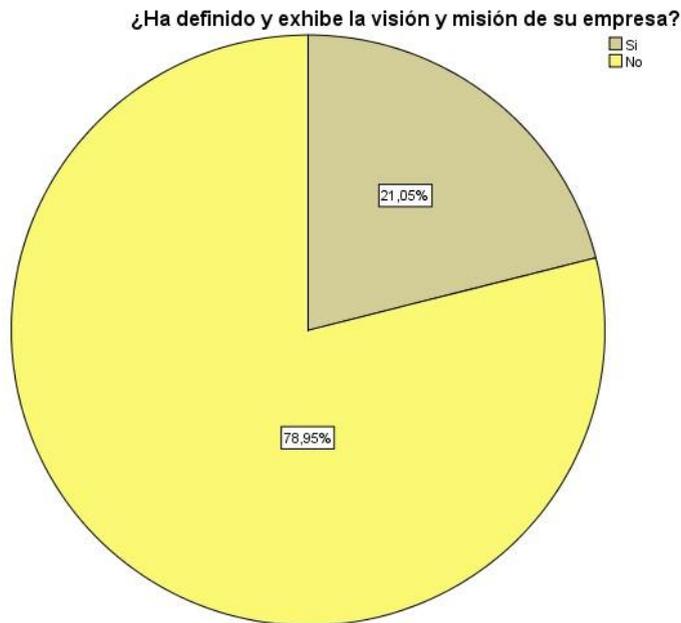
**TABLA 25**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	21,1	21,1	21,1
	No	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 20**



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

**INTERPRETACIÓN:** De las Mypes encuestadas, el 78,9% no ha definido su visión y misión. El 21,1% lo ha implementado porque reviste importancia, indican.

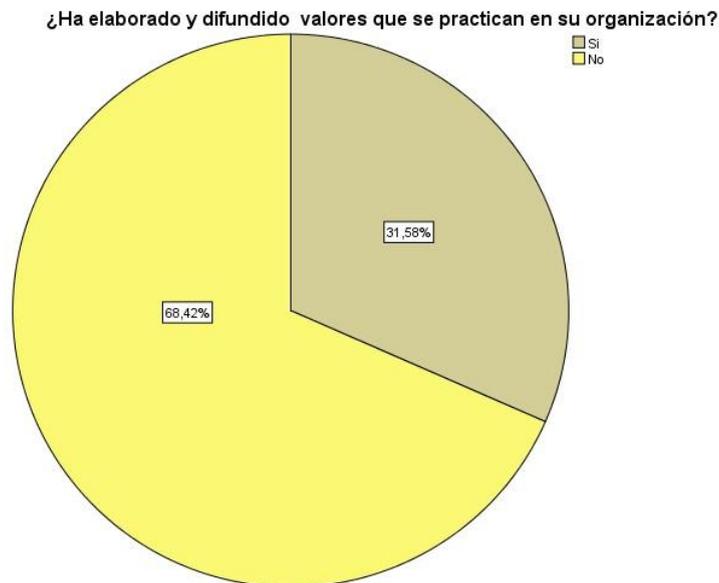
**TABLA 26**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	31,6	31,6	31,6
	No	13	68,4	68,4	100,0
Total		19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 21**



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

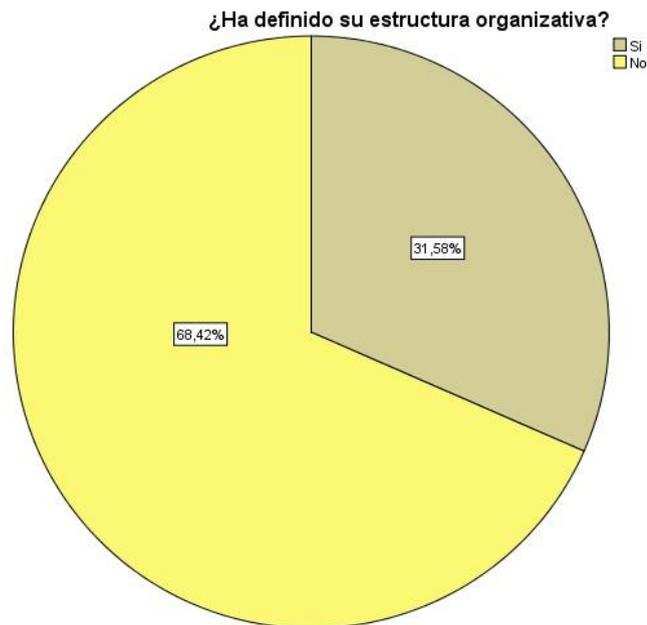
**INTERPRETACIÓN:** Un hallazgo representa el 68,4% de los emprendedores que “No” ha definido los valores de su organización. Sólo 31,6%, “Sí” aplica esta estrategia.

**TABLA 27**

		¿Ha definido su estructura organizativa?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	6	31,6	31,6	31,6
	No	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 22**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

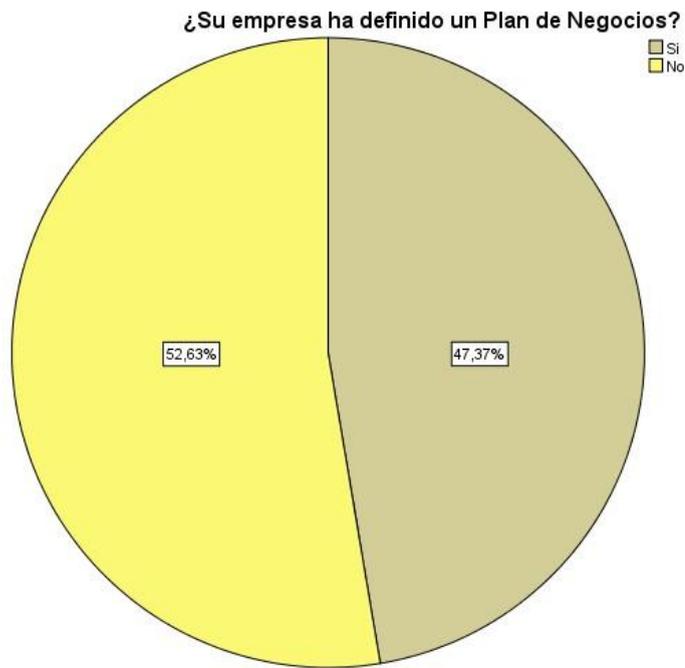
**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se halló que el 68,4% de los microempresarios encuestados, sus empresas no tienen estructura organizativa.

**TABLA 28**

		¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	47,4	47,4	47,4
	No	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	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:** Según la investigación también se halla que el 52,6% de los microempresarios encuestados, sus empresas no definieron su plan de negocio.

**TABLA 29**

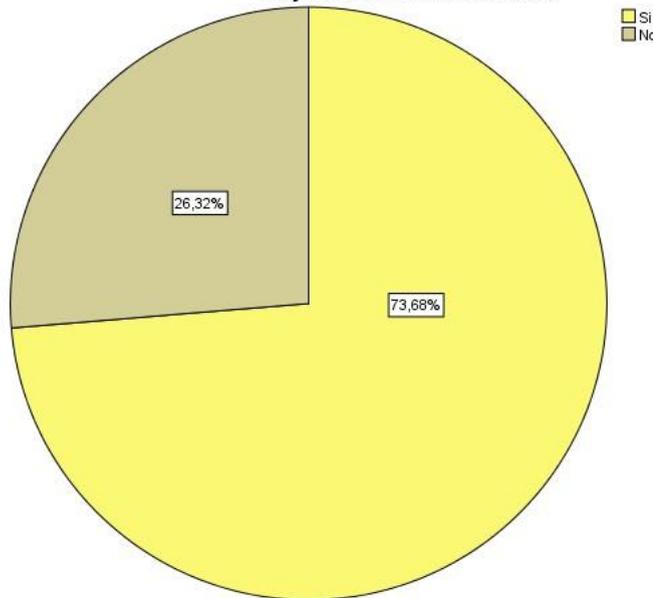
**¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	73,7	73,7	73,7
	No	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	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?**



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

**INTERPRETACIÓN:** El 73,7% “Si” ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente y el 26,3% “No” lo implementó.

**TABLA 30**

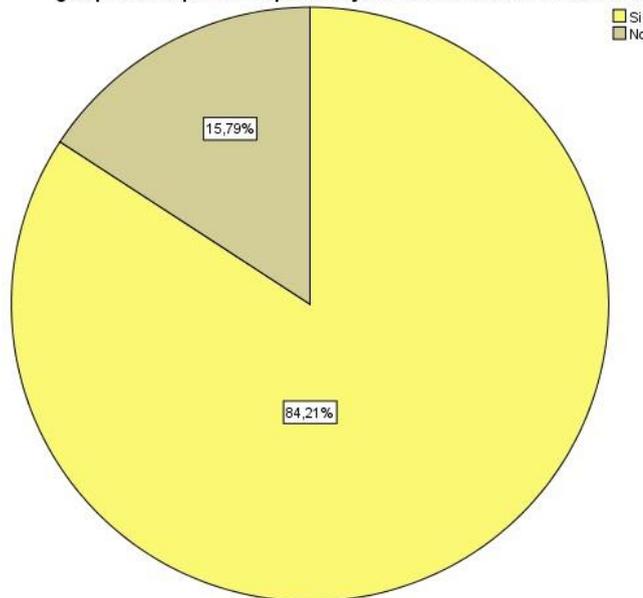
**¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	84,2	84,2	84,2
	No	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

**GRÁFICO 25**

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



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

**INTERPRETACIÓN:** Un 84,2% “Si” capacita a su personal para mejorar la realización de tareas o procesos; y para el 15,8% no es parte prioritaria.

**TABLA 31**

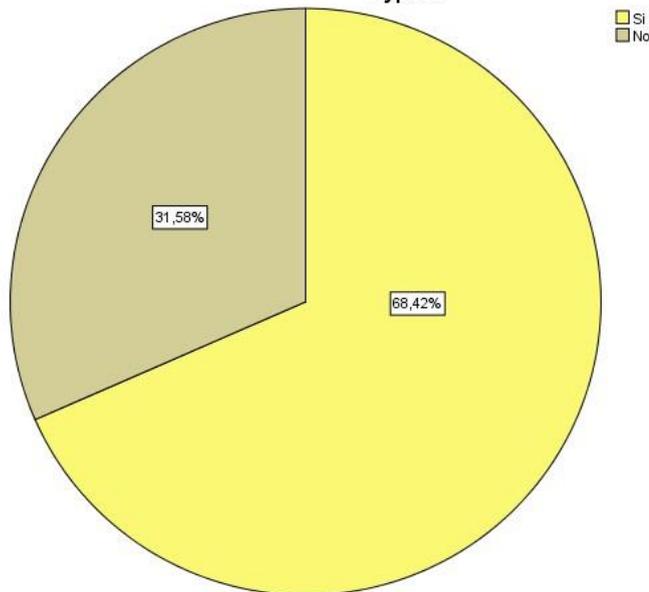
**¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	68,4	68,4	68,4
	No	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	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:** El 68,4% de los microempresarios encuestados, comparte la idea que aplicar gestión de calidad le permita a sus negocios alcanzar mejores prácticas.

**TABLA 32**

**¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Rentabilidad	6	31,6	31,6	31,6
	Mejor participación mercado	2	10,5	10,5	42,1
	Competitividad	5	26,3	26,3	68,4
	No aplica	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	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:** El 68,4% de las mypes “Si” alcanzó resultados favorables en su negocio: “rentabilidad” 31,6%, “competitividad” 26,3%, “mejor participación en el mercado” 10,5% y no aplica 31,6%.

## 4.2 Análisis de los resultados

Luego del trabajo de investigación de campo, tabulación y grafica e interpretación de resultados, procederemos a analizar los resultados obtenidos y cotejarlos con nuestros objetivos, hipótesis y marco teórico.

### A: DEL EMPRENDEDOR

Es necesario precisar que los resultados de la investigación, corresponden a la realidad problemática de las mypes del sector de restaurantes turísticos de la localidad de Iquitos, y en su comparación con otros estudios, resultan similares en ciertos aspectos.

*Respecto a ¿Edad del emprendedor?.*- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (47,4%); de 45 a 64 años (26,3%), de 18 a 29 años (10,5%) y más de 65 años (15,8%).

*Respecto a Sexo del emprendedor.*- Ls resultados indican que las mypes de Restaurante Turístico del distrito de Iquitos están dirigidas por el género masculino (84,2%). Sexo femenino (15,8%).

*¿Grado de instrucción del emprendedor?.*- De los microempresarios encuestados, el 63,2% cuenta con instrucción técnica. 21,1% tiene nivel secundario; universitaria (10,5%) y primaria (5,3%).

En la pregunta: *¿Profesión u ocupación del emprendedor?.*- De la investigación destaca “Chef” (36,8%), Técnico (36,8%), “otras especialidades” (15,8%) y “administrador”, 10.5%.

*¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.*- De la investigación, los microempresarios definen al cargo directriz de su negocio, en su mayoría como “Dueño” (63,2%), Administrador (15,8%), y también “Gerente” (21,1%).

## **B: DE LA EMPRESA**

Según los resultados que se exponen a continuación, existe determinada informalidad en el sector. Al respecto, Cárdenas, N. (2010), en su estudio para optar el grado de “Magister” sobre “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”, ya indicaba que la informalidad se puede dar en varios aspectos: las mypes se preocupan por su formalización tributaria pero descuidan cerrar los trámites de formalización, así por ejemplo no cumplen con la formalización laboral.

Realizan prácticas administrativas que buscan evadir el cumplimiento de las obligaciones laborales, dejando a los trabajadores sin la seguridad social, horarios de trabajo más allá de la jornada legal, generando consecuencias para sus propias empresas que luego se traducen en altos costos.

*¿Su empresa se encuentra formalizada?.-* El 89,5% de las mypes se encuentran formalizadas. Sin embargo se halló un 10,5% que tiene el trámite de formalización inconcluso.

*¿Cómo está constituida su empresa?.-* : De la investigación, el 73,7% de las Mypes del sector están constituidas como persona jurídica. Un 26,3% tiene estado de persona natural (26,3%).

Respecto a *¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.-* De acuerdo a lo recogido en la investigación, los empresarios manifiestan que están acogidos al Régimen de Amazonía (84,2%) en su mayoría. Una minoría está en el Régimen Especial (15,8%).

*¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas* Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Sí” recibieron asesoría (84,2%). “No”, representa 15,8%.

*¿Qué beneficios identifica de la formalización?.-* : En la investigación se conoce el interés en la conformación de estas empresas: “posicionarse en el mercado” (52,6%); “credibilidad” (26,3%); “acceso a crédito bancario” (15,8%) y “contrato con empresas grandes” (5,3%).

Asimismo, Sánchez R. (2011), en su investigación “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”; este estudio concluye que la formalización llevada solo por puros intereses económicos sin comprender el contexto,

es dañina para el entorno empresarial, porque las expone a sanciones por sus múltiples incumplimientos a las leyes y disposiciones de las mypes.

Respecto a la conformación de su *Capital de trabajo ¿Propio o terceros?*.- Por la naturaleza del negocio, los emprendedores en 47,4% cuentan con su propio capital de trabajo. Capital Financiado (26,3%); combinación de ambos (26,3%).

En la pregunta, “*Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?*”.- Los microempresarios del sector restaurantes turísticos en su mayoría están en este rubro: “de 3 a 5 años” (52,6%); “de 6 a más años” (26,3%) y “de 1 a 2” (21,1%).

*¿Pertenece a algún gremio comercial?*.-¿ De acuerdo a la investigación, los empresarios “No” están agremiados (78,9%). El 21,1% “Si” están agremiados.

*¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?*.- Según la investigación la mayoría tiene “de 5 a 9 trabajadores” (42,1%) y “de 10 a más trabajadores (36,8%)”. Estos resultados corresponden a que el rubro es muy dinámico y de gran demanda en ventas.

*¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?*.- En los resultados obtenidos, se halla que existe un 10,5% de mypes que no registra a sus trabajadores en planilla y 21,1% cumple parcialmente.

### **C. DE LA GESTION DE CALIDAD**

*¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?*.- En su mayoría los emprendedores encuestados indican que “No” conocen bien los alcances de una Gestión de Calidad (52,6%). Un importante 47,4%, indican que “Sí”.

. *¿Se interesa por la mejora continua?.*- Según la gráfica, los encuestados indican que “Sí” tiene interés por la mejora continua (68,4%). Un hallazgo representado por 31,6%, manifiesta que no es prioritario.

*¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.-*

En el gráfico se muestra que los emprendedores utilizan diversos “documentos de gestión” (100%).

*¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.-* De las Mypes encuestadas, el 78,9% no ha definido su visión y misión. El 21,1% lo ha implementado porque reviste importancia, indican.

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

Un hallazgo representa el 68,4% de los emprendedores que “No” ha definido los valores de su organización. Sólo 31,6%, “Sí” aplica esta estrategia.

*¿Ha definido su estructura organizativa?.-* En la investigación se halló que el 68,4% de los microempresarios encuestados, sus empresas no tienen estructura organizativa.

*¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.-* Según la investigación también se halla que el 52,6% de los microempresarios encuestados, sus empresas no definieron su plan de negocio.

*¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.*- El 73,7% “Si” ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente y el 26,3% “No” lo implementó.

*¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.*- Un 84,2% “Si” capacita a su personal para mejorar la realización de tareas o procesos; y para el 15,8% no es parte prioritaria.

*¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?*  
El 68,4% de los microempresarios encuestados, comparte la idea que aplicar gestión de calidad le permita a sus negocios alcanzar mejores prácticas.

*¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?* El 68,4% de las mypes “Si” alcanzó resultados favorables en su negocio: “rentabilidad” 31,6%, “competitividad” 26,3%, “mejor participación en el mercado” 10,5% y no aplica 31,6%.

Con los resultados expuestos, nuestra hipótesis queda parcialmente comprobada, ya que si existe informalidad en el sector. Asimismo, cumplimos nuestros objetivos planteados porque estos indicadores obtenidos nos han permitido obtener un panorama vigente de las mypes de restaurantes turísticos del distrito de Iquitos y poder definir conclusiones y formular recomendaciones para proyectar una línea de mejoras.

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

A continuación, redactamos las siguientes:

#### **Variable: Empresa y Formalización**

- Las mypes del sector Restaurante Turístico son dirigidas por empresarios que definen su cargo directriz como “dueños” (63,2%), rango de edad: jóvenes – adultos (de 30 a 44 años) 47,4% y adultos (de 45 a 64 años) 26,3%. Predomina sexo masculino (84,2%), instrucción técnica (63,2%) y especialidad “Cheff” (73.6%).
- La formalidad alcanza al 89,5% de las mypes. Existe un 10,5% con trámites aún por concluir y cuyos “dueños” indican “por el momento no es prioritario”. Así este sector de microempresarios se sume en informalidad, que compone informalidad laboral (10.5%), municipal y hasta de seguridad, inclusive.
- Por constituir un rubro de negocio relacionado al turismo y siendo Iquitos una ciudad con gran flujo de turismo nacional e internacional, sus operaciones son dinámicas y de notable movimiento económico, por esta razón el 73,7% están constituidos como persona jurídica y acogidos al “Régimen de Amazonía” (84,2%).

- Los formalizados identifican principalmente “posicionarse en el mercado” (52,6%), “credibilidad” (26,3%) y “acceso a créditos bancarios” (15,8%) como grandes ayudas a sus empresas.
- Trabajan con capital propio (47,4%).
- En el mercado, existen 21,1% del total de mypes del rubro Restaurante Turístico que son nuevas (de 1 a 2 años).

#### **Variable: Gestión de Calidad**

- Los microempresarios del sector Restaurante Turístico, se caracterizan porque operan enfocados en sus clientes bajo la filosofía de la mejora continua (68,4%). Sin embargo, no significan que conoce bien lo que involucra una administración de Calidad (52,6%).
- El 100% utiliza documentos de gestión como “los presupuestos” (52,6%); pero orientado a brindar soluciones operativas inmediatas (ventas y estados financieros) y “No” como plan de dirección futura como son las “estructuras organizativas” (68,4%), “Plan de Negocio” (52,6%), entre otros propios de una gestión orientada a la calidad y mejora continua.
- Un hallazgo importante es la ausencia de aplicación de estrategias de Calidad como son la misión, visión (78,9%) y valores (68,4%).

- Finalmente, el 68,4% de los microempresarios que aplicaron la filosofía de la mejora continua, han mejorado aspectos como: “competitividad” (26,3%), “rentabilidad” (31,6%) y “mejor participación del mercado” (10,5%).

## **5.2 Recomendaciones**

Se brinda las siguientes recomendaciones:

- En el tema tributario, las mypes que no se encuentran en el Régimen de Amazonía, deben evaluar si existen mejores condiciones que en el régimen en el que se encuentran. Asimismo, mantener vigente todo trámite pendiente de formalización, en aspectos como: laboral, municipal, seguridad.
- Asesorarse profesionalmente, a fin de adoptar correctamente un sistema de gestión de calidad en los negocios. En razón que Iquitos es muy competitivo en el rubro de Restaurante Turístico, los microempresarios deben ser audaces y abiertos a la modernidad, técnicas y estrategias. Un licenciado en Administración los podrá ayudar.
- El enfoque en atención al cliente, debe ser interiorizado tanto por la parte directiva de la microempresa como el total de la organización. Este binomio generará integración y un cambio en la gestión, llevando a la empresa a ser un referente en el sector.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Amado, A., & Bongiovanni, M. (2005).** Apuntes sobre el concepto de marketing cultural. III Congreso Panamericano de Comunicación. Buenos Aires: Universidad Nacional del Buenos Aires.

**Alonzo Almeida, María; Barcos Redin, Lucia; Martín Castilla, Juan Ignacio; “Gestión de la calidad en los procesos turísticos”. 2006 editorial síntesis Madrid. Pág. 331.**

**Arellano R. (2010).** *Al medio hay sitio*. Lima: Planeta.

**Banco Mundial (2010).** “Un Nuevo Clima para el Desarrollo”. En Banco Mundial. “*Panorama General, Un nuevo clima para el desarrollo*”. Washington DC: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial, pp. 5 -6. Consulta: 24 agosto de 2011.

<[http://www.enlaceacademico.org/fileadmin/usuarios/mas\\_documentos/NEGM%20Dic/Overview-Spanish.pdf](http://www.enlaceacademico.org/fileadmin/usuarios/mas_documentos/NEGM%20Dic/Overview-Spanish.pdf)>

**Best, R. (2007).** Marketing Estratégico. Madrid: Pearson Educación S.A.

**Buitrago, F., & Duque, I. (2013).** La economía naranja: una oportunidad infinita. New York: Banco Interamericano de Desarrollo.

**Carlos (Ed.)**, Economía de la cultura (pp. 17-44). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

**Congreso De La República Del Perú 1997**. *Ley 26887. Ley General de Sociedades*. 05 de diciembre.

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

**Diario Gestión (2011)**. “Perú y la Unión Europea firmaron TLC bilateral”. *Gestión*. Economía. Lima, 13 de abril. Consulta: 03 de setiembre de 2011.

<<http://gestion.pe/noticia/742342/peru-union-europea-firmaron-tlc-bilateral>>

2011. *El TLC con la UE regiría desde enero de 2012*. *Gestión*. Economía. Lima, 18 de enero. Consulta: 03 de setiembre de 2011. <http://gestion.pe/noticia/700408/tlc-ueregiria-desde-enero-2012>.

**Daly, E. (2013)**. *Soluciones Alternativas de Gestión* (1era ed.). Lima: CENTRUM.

**Forbes, R. (25 de 10 de 2016)**. “Economía informal, el monstruo invisible de la reforma fiscal” <http://www.forbes.com.mx/economia-informal-el-mostro-invisible-de-la-reforma-fiscal/#gs.fA0uax0>,

págs. <http://www.forbes.com.mx/economia-informal-el-mostro-invisible-de-la-reforma-fiscal/#gs.fA0uax0>.

**Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015).** “*El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado*”. pág. Economía.

**Gómez, J. M. (1997).** *Estrategias para la competitividad de las pymes* (1era ed.). Madrid: Mc Graw Hill.

**Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010).** Metodología de la investigación. Quinta edición. México: McGraw Hill.

**Kotler, P., & Keller, K. (2006).** Dirección de Marketing. México: Pearson Education.

**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).**

**Mayorga, D., & Araujo, P. (2013).** Marketing estratégico en la empresa peruana. Lima: Universidad del Pacífico.

**Maximixe (2011).** *Informe Riesgos de Mercado: Cacao y Derivados.* Rendimiento de la Producción. Mundial por países 2007 – 2009.

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

**Schwab, K. (2011).** *World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2010-2011.* Obtenido de <http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>

**Valencia, J. R. (2006).** *Administración con enfoque estratégico.* México D.F.: Trillas S.A.

## ANEXOS

### 7.1 Cronograma

En la Tabla Nro.33 se detalla el desarrollo de las actividades de realización del informe final de investigación.

**Tabla Nro. 33**

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				

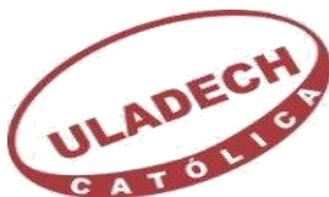
## 7.2 Presupuesto General

En la Tabla Nro.34 se presenta el presupuesto general de la realización del presente informe de investigación. La inversión ascendió a S/.7023.00

**Tabla Nro.34**

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	13	150	1950
2	Adquisición de documentos y libros	Und	4	30	120
3	Adquisición de copias	Juegos	600	0.2	120
4	Redes / Celular.	Und	4	55	220
5	Impresiones	Und	9	15	135
6	Anillados	Und	4	15	60
7	Transportes	Und	26	3	78
8	Alimentación	Und	23	10	230
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/. 7023**



**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 “GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL SECTOR RESTAURANTES TURISTICOS 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 ( )  
Otros ( )

**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 colaboradores cuenta su empresa?**

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

**19. ¿Tiene a sus colaboradores 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 una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos?**

**Si ( ), No ( )**

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

**Aumento de ventas ( )**

**Clientes Satisfechos ( )**

**Mejor posicionamiento en el mercado ( )**

**Iquitos, diciembre 2016**