



**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 EN EL SECTOR DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS
ALCOHÓLICAS Y AGUAS GASEOSAS EN LA CIUDAD
DE CABALLO COCHA, AÑO 2016**

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

AUTOR:

BR. MARCO ANTONIO RIOS FLORES

ASESOR:

MBA CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS - PERU

2016

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mg. Sergio Ortíz García

Secretario

Lic. ADM. Marleni Sáenz Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi señora Lucy Amparo
López de Ríos y mis hijos.

DEDICATORIA

A mi madre, Livia Flores

Amasifuen.

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo principal de determinar la gestión de calidad y formalización de las mypes en el Sector Distribución de Bebidas Alcohólicas y Aguas gaseosas en la Ciudad de Caballo Cocha, Distrito de Ramón Castilla, Provincia de Ramón Castilla, Región Loreto. Este documento académico se realizó bajo metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental. Se aplicó un cuestionario estructurado de 29 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; edad: joven adulto (30 a 44 años, 42,9%), adulto (45 a 64 años, 28,6%), y joven (18 a 29 años, 28,6%). El 57,1% son de sexo masculino y 42,9% sexo femenino; el 42,9% tiene instrucción técnica, el 28,6% universitaria y 28,6 % nivel secundaria. Respecto a formalización: el 71,4% está formalizado; el 57,1% está constituido como persona natural y 42,9% como persona jurídica; el 42,9% está en el RUS. 71,4% considera que la ventaja de la formalización es el acceso a crédito bancario; el 100% no registra sus trabajadores en planilla. En Gestión de Calidad, el 71,4% no conoce los alcances de la gestión de calidad; el 71,4% cuenta su empresa con procesos estandarizados tanto en la parte operativa; el 28,6 % no utiliza ningún documento de gestión; el 85,7 % no ha establecido su misión, visión. El 57,1% no ha diseñado su estructura orgánica; 71,4% no sigue un plan de negocios. Finalmente, el 57,1 % de los emprendedores no percibe cambios y mejoras del negocio porque no aplica gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización, distribuidoras.

ABSTRACT

The research was carried out with the main objective of determining the quality management and formalization of mypes in the Distribution Sector of Alcoholic Beverages and Gaseous Waters in the City of Caballo Cocha, District of Ramón Castilla, Province of Ramón Castilla, Region Loreto. This academic document was carried out under research methodology of descriptive - transversal - non - experimental type. A structured questionnaire of 29 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: From the entrepreneur; Age: young adult (30 to 44 years old, 42.9%), adult (45 to 64 years old, 28.6%), and young (18 to 29 years old, 28.6%). 57.1% are male and 42.9% female; 42.9% have technical education, 28.6% university and 28.6% secondary level. Regarding formalization: 71.4% is formalized; 57.1% is a natural person and 42.9% is a legal entity; 42.9% are in the RUS. 71.4% consider that the advantage of formalization is access to bank credit; 100% do not register their workers on the payroll. In Quality Management, 71.4% do not know the scope of quality management; 71.4% count on their company with standardized processes both in the operative part; 28.6% do not use any management document; 85.7% have not established their mission, vision. 57.1% did not design their organic structure; 71.4% did not follow a business plan. Finally, 57.1% of entrepreneurs do not perceive changes and improvements of the business because it does not apply quality management.

Key words: Quality Management, formalization, distributors.

INDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION.....	3
1.1 Caracterización del Problema.	3
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	4
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
2.2 Bases teóricas de la Investigación.....	8
2.2.1 Gestión de Calidad	8
2.2.2 Formalización	12
2.3 Marco Conceptual.....	16

2.4	Hipótesis.....	23
	CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1	Tipo de investigación	25
3.2	Nivel de investigación	25
3.3	Diseño de la investigación.....	25
	3.3.1 No experimental,	25
	3.3.2 Transversal,	25
	3.3.3 Descriptivo,	25
3.4	Población y muestra.....	26
	3.4.1 Población	26
	3.4.2 Muestra	26
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	26
	3.5.1 Técnicas	26
	3.5.2 Instrumentos.....	27
3.6	Plan de análisis de datos	27
3.7	Principios éticos.....	27
	CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1	Resultados.....	28
	A: DATOS GENERALES	28
	B: DE LA EMPRESA.....	32
	C. DE LA GESTION DE CALIDAD.....	46
4.2	Análisis de los resultados.....	57
	CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1	Conclusiones	63
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	66
	ANEXOS.....	70

1.	Cronograma	70
2.	Presupuesto General.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de las mypes según su número de trabajadores (GTZ-cooperación técnica alemana, CEPAL y cenpromypes)	16
Tabla 2: Caracterización de las mypes en el Perú. Según la Ley N 28015.....	18
Tabla 3 : Característica de las mypes en el Perú. Según el D.S.Nro.007-2008.....	19
Tabla 4: Característica de las mypes en el Perú. Según la Ley Nro.30056.....	19
Tabla 5: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de mypes.....	20
Tabla 6: Edad del emprendedor.....	28
Tabla 7: Sexo del emprendedor.....	29
Tabla 8: Grado de instrucción del emprendedor.....	30
Tabla 9: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	31
Tabla 10: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	32
Tabla 11: ¿Por qué motivo no se formalizo?	33
Tabla 12: ¿Considera que los tramites de formalización son burocráticos?.....	34
Tabla 13: Si el estado concediera facilidades ¿se formalizaría?.....	35
Tabla 14: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	36
Tabla 15: ¿A qué régimen tributario esta afecta la empresa?.....	37
Tabla 16: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Tabla 17: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	39
Tabla 18: La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado.....	40
Tabla 19: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	41

Tabla 20: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	42
Tabla 21: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	43
Tabla 22: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	44
Tabla 23: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	45
Tabla 24: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	46
Tabla 25: ¿Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas cómo operativa?.....	47
Tabla 26: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	48
Tabla 27: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	49
Tabla 28: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Tabla 29: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	51
Tabla 30: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	52
Tabla 31: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	53
Tabla 32: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	54
Tabla 33: ¿Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporcione resultados que le ayude a lograr sus objetivos?.....	55
Tabla 34: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	56
Tabla 35: Cronograma.....	67
Tabla 36: Presupuesto General.....	68

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad del emprendedor.....	28
Gráfico 2: Sexo del emprendedor.....	29
Gráfico 3: Grado de instrucción del emprendedor.....	30
Gráfico 4: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	31
Gráfico 5: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	32
Gráfico 6: ¿Por qué motivo no se formalizo?.....	33
Gráfico 7: ¿Considera que los tramites de formalización son burocráticos?.....	34
Gráfico 8: Si el estado concediera facilidades ¿se formalizaría?.....	35
Gráfico 9: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	36
Gráfico 10: ¿A qué régimen tributario esta afecta la empresa?.....	37
Gráfico 11: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Gráfico 12: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	39
Gráfico 13: La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado.....	40
Gráfico 14: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	41
Gráfico 15: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	42
Gráfico 16: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	43
Gráfico 17: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	44
Gráfico 18: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?.....	45
Gráfico 19: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	46

Gráfico 20: ¿Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas cómo operativa?.....	47
Gráfico 21: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	48
Gráfico 22: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	49
Gráfico 23: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Gráfico 24: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	51
Gráfico 25: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	52
Gráfico 26: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	53
Gráfico 27: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	54
Gráfico 28: ¿Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporcione resultados que le ayude a lograr sus objetivos?.....	55
Gráfico 29: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	56

INTRODUCCIÓN

Nuestro país ha iniciado una nueva etapa republicana, rumbo al bicentenario y rumbo al pleno desarrollo económico que toda la ciudadanía espera; en ese marco, la región Loreto, que se ha caracterizado por un importante desarrollo comercial registrado en los últimos cuatro años, esta vez pretende consolidarse en el eje amazónico que centralice las principales inversiones tanto nacionales como extranjeras para la selva peruana.

Tan solo comprobar en la ciudad de Iquitos, el incremento del número de vuelos desde la Capital, obras civiles públicas y privadas de importante consideración y también la presencia de nuevas cadenas de negocios que se traducen en una expectativa turística muy positiva.

El presente informe de investigación tiene como finalidad encargarse de los asuntos que inciden en la Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercial de Distribución de Bebidas Alcohólicas y Bebidas Gaseosas de la Ciudad de Caballo Cocha, un importante sector de gran dinamismo operativo y que directa e indirectamente involucra a muchas familias que constituyen micro empresas en busca de oportunidades económicas en este vasto territorio amazónico.

La investigación se sustentó en la revisión de la literatura de investigadores y autores de obras de la Administración Moderna y efectuó una investigación en campo, que recogió importantes datos de interés para el presente ejercicio académico.

También se buscó obtener información actualizada adicional, la cual fue posible gracias a las facilidades brindadas por los representantes o emprendedores de negocios de mypes de este rubro en la ciudad fronteriza de Caballo Cocha, capital de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla, Región Loreto, donde tuvo la oportunidad de plasmar sus intereses, percepciones y aspiraciones, a los cuales estoy reconocido.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del Problema.

El mercado de la ciudad de Caballo Cocha en general, es permisible a instalar diversos tipos de negocio, justamente por su apertura, clima y medio geográfico que da la posibilidad de ofrecer los mismos servicios que se dan en otras localidades y justamente por su pujante comercio es vista por importantes grupos económicos foráneos que realizan interesantes inversiones privadas que aunadas a las inversiones que lleva adelante el gobierno, demandan servicios en calidad y oportunidad a otros sectores de las pequeña y mediana empresa.

Sin embargo, también aparece la desfavorable situación que la oferta no cubre las expectativas de la demanda, y es por la falta de formalización y gestión, que hace que cierto sector del empresariado prefiera contactar con empresas foráneas en lugar de tomar los servicios locales.

En ese sentido, las microempresas de distribución de bebidas alcohólicas y bebidas gaseosas presentan características que aún rozan con la informalidad, no se gestionan con técnicas administrativas que aseguren y alcancen una gestión de calidad y garanticen en consecuencia que sus servicios cumplan con el nivel de satisfacción que los clientes exigen.

1.2 Enunciado general del problema.

De la caracterización del problema se desprende la motivación de la presente investigación de examinar ¿Si las mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha, se encuentran formalizadas y si estas vienen gestionándose con herramientas de la gestión de calidad?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General

Determinar si las Mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha están formalizadas y aplican gestión de calidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar si las Mypes de distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas del sector de la ciudad de Caballo Cocha están formalizadas.
- Determinar si las Mypes de distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha aplican Gestión de Calidad.

1.4 Justificación de la Investigación

El informe de investigación, se considera de interés porque nos permite conocer de primera mano, la real situación en la que se encuentran las Mypes de Caballo Cocha, es especial las que componen la distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas, ya que como microempresas constituyen el motor principal de movimiento y desarrollo económico de la localidad.

Un aspecto favorable que se puede percibir de las mypes es que constituyen fuentes de empleo. Por ello constituyen una preocupación general, que las existente brinden puestos de trabajo donde se emplee apropiadamente a las personas, con beneficios sociales y plan de jubilación; y es este informe de investigación que pretende brindar a los emprendedores el respectivo soporte.

La globalización de la economía y las nuevas condiciones macroeconómicas obligan al Estado a continuar con el impulso de este importante y amplio sector a fin de lograr que en un mediano o largo plazo no solo su sostenibilidad, sino su desarrollo integral.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

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

2.1 Antecedentes

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

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Sánchez, H. (2008): En su tesis titulada: “La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel”, Universidad de Valencia. Concluye: Las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia. Creemos que nuestros emprendedores son personas muy perceptivas de las necesidades. Estas son procesadas en el sub consciente y tienen el valor de traducirlas en un negocio, que se inicia como una micro empresa.

Crosby (1979), su definición de calidad es “conformidad a los requerimientos”, y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición está

limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que: Crosby (1994) puntualiza que calidad es “entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”.

En nuestra opinión esta precisión nos trae a la exigencia que establecen las expectativas de los clientes respecto a los servicios que brindan las mypes de servicios en general.

Weber (1947) fue uno de los primeros autores que hizo hincapié en la importancia del establecimiento de reglas y procedimientos formalizados en una organización. Relacionó esa formalización con otras características estructurales como la centralización del poder y la profesionalización de los miembros de una organización. En las burocracias, al existir una formalización de las tareas, deberes y derechos de los puestos, había un grado importante de impersonalidad. Hecho que produce un descenso de la satisfacción y moral laboral, pero incrementa en determinadas circunstancias la eficacia de la organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pinto, J. (2000): “Características de la microempresa y calidad socio-económica de sus propietarios”, fue la tesis presentada por el bachiller para optar el Grado Académico de Magister en Educación Superior, ante la Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Cuyo contenido está compuesto de un solo capítulo dividido en dos partes: 1. Características de la microempresa. 2. Calidad socio-económica de sus propietarios.

Este estudio nos brinda referencia respecto a la selección de clientes en base a su capacidad socio-económica en relación directa al nivel de calidad de los servicios ofrecidos. Para el sector materia de investigación, su aporte es de importancia.

Arías (2009). Realiza su tesis de magister denominado: “Los servicios de desarrollo empresarial en las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa, 2002-2008”, Universidad Católica de Santa María. Cuyo contenido está compuesto por un solo capítulo referido a los resultados, dividido en tres partes: 1.1 La demanda de las Mypes. 1.2 La oferta de los servicios de desarrollo empresarial. 1.3 Los organismos privados de promoción al desarrollo de 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 adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En si para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

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

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

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

Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran).

Esta teoría 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:

- 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.
- Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociabilidad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- 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.
- Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- 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.

- Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- 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.
- 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.
- Promueve la asociabilidad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.
- Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.

- 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

Las Mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha, no se formalizan porque consideran que los costos son altos y no perciben ningún beneficio porque están alejados de las ciudades principales.

Las Mypes del sector distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha no se gestionan con calidad porque desconocen las herramientas de la administración en virtud porque la mayoría son emprendedores sin estudios de administración y requieren de capacitación.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

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

Descriptiva, porque se espera 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 utilizó fue no experimental – transversal- descriptivo.

3.3.1 No experimental,

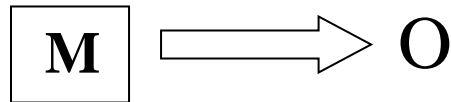
Porque se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

3.3.2 Transversal,

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

3.3.3 Descriptivo,

Porque sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de la variable gestión de calidad y formalización.

La flecha es la relación o asociación

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

Está constituida por las micro y pequeñas empresas del sector distribución de bebidas alcohólicas y aguas gaseosas de la ciudad de Caballo Cocha y para tal efecto, se realizó consulta a los registros de Sunat y la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, determinándose en 7 mypes.

3.4.2 Muestra

La muestra que se necesita para realizar la investigación será tomada según la Población. En vista que la Población está conformada por 7 mypes, para conveniencia de la investigación se tomará como muestra a toda la población en 100%.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

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

3.5.2 Instrumentos

El instrumento para obtener los datos para la investigación, fue mediante la elaboración de 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; para la tabulación de los datos se utilizó el programa SPP2, para estadística e investigación.

3.7 Principios éticos.

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

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

A: DATOS GENERALES

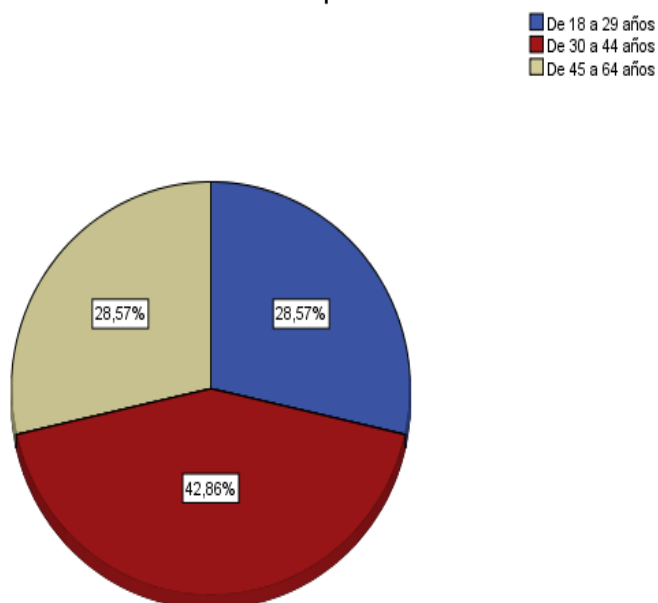
TABLA 6

		Edad del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	2	28,6	28,6	28,6
	De 30 a 44 años	3	42,9	42,9	71,4
	De 45 a 64 años	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 1

Edad del emprendedor



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 (42,9%), el rango de 18 a 29 años de edad 28,6%. Seguidamente, el rango de 45 a 64 años, está representado por 28,6%. Esto significa madurez en el sector.

TABLA 7

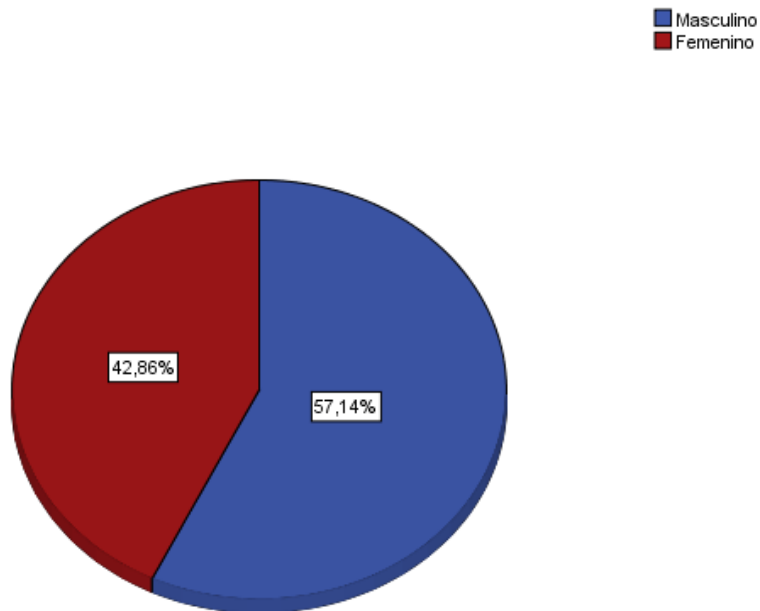
Sexo del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	57,1	57,1	57,1
	Femenino	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 2

Sexo del emprendedor



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

INTERPRETACIÓN: Los resultados indican que un 57,1% de los encuestados son del género masculino. Un 42,9% femenino.

TABLA 8

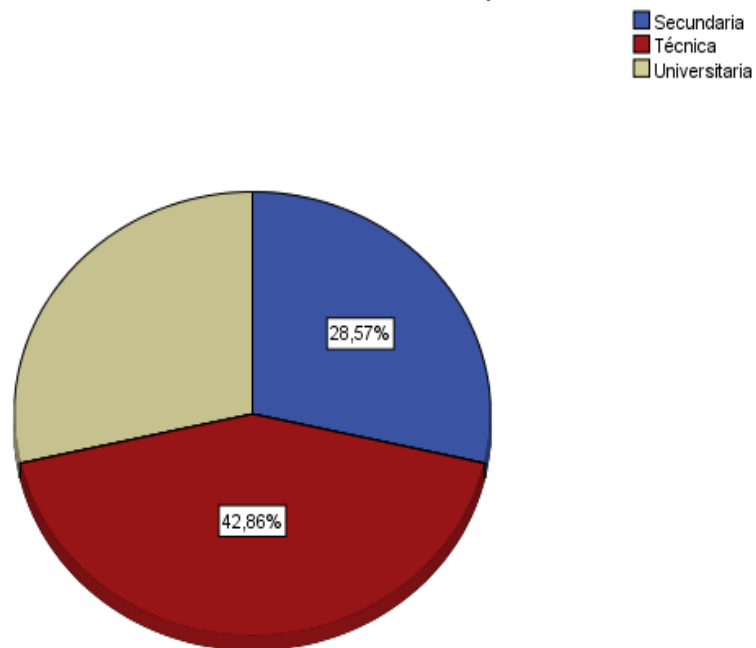
Grado de instrucción del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	2	28,6	28,6	28,6
	Técnica	3	42,9	42,9	71,4
	Universitaria	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 3

Grado de instrucción del emprendedor



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

INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas, el 42,9% tiene instrucción Técnica, 28,6% instrucción universitaria, y 28,6% tiene nivel secundaria.

TABLA 9

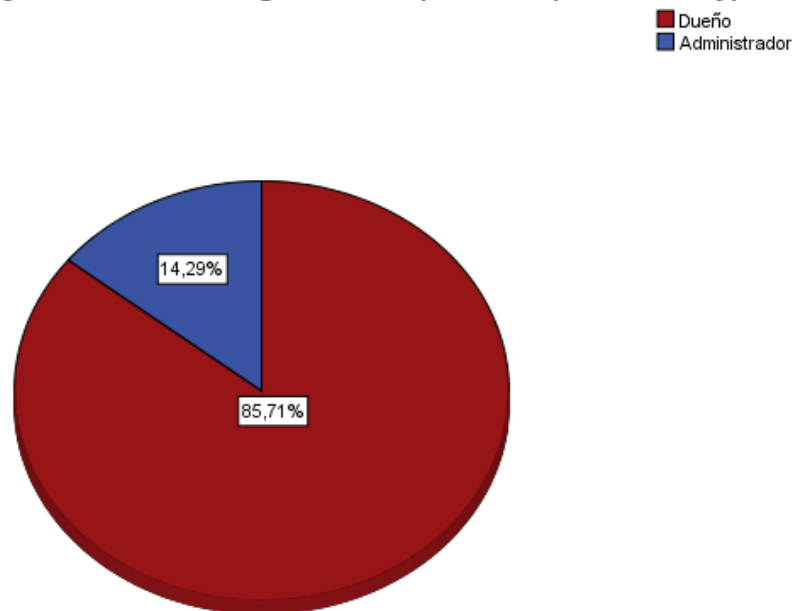
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	6	85,7	85,7	85,7
	Administrador	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRAFICO 4

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



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, los emprendedores de este sector denominan al cargo superior y directriz como “Dueño” 85,7%, “administrador” (14,3%).

B: DE LA EMPRESA

TABLA 10

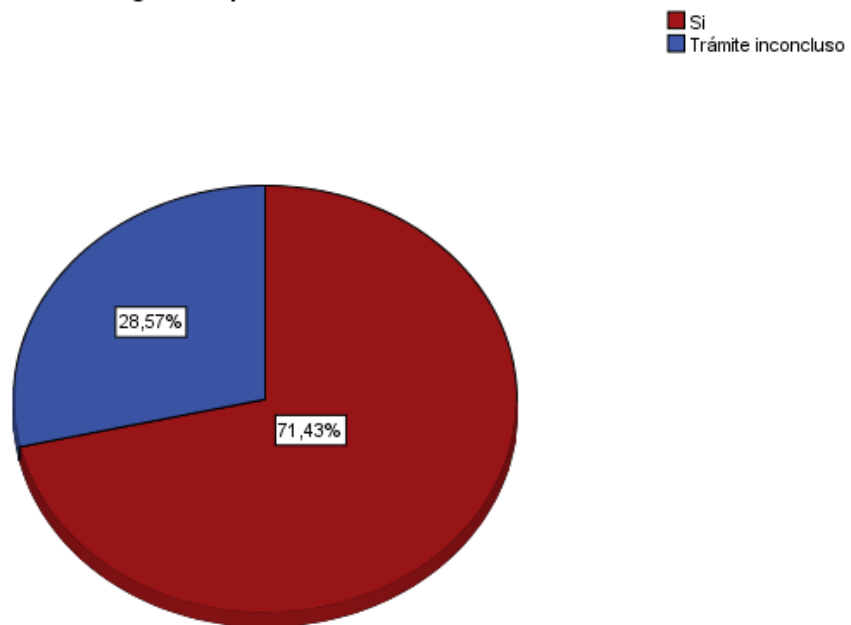
¿Su empresa se encuentra formalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	71,4	71,4	71,4
Trámite inconcluso	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

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

GRAFICO 5

¿Su empresa se encuentra formalizada?



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas (71,4%), y se halló que el 28,6% están con el trámite pendiente.

TABLA 11

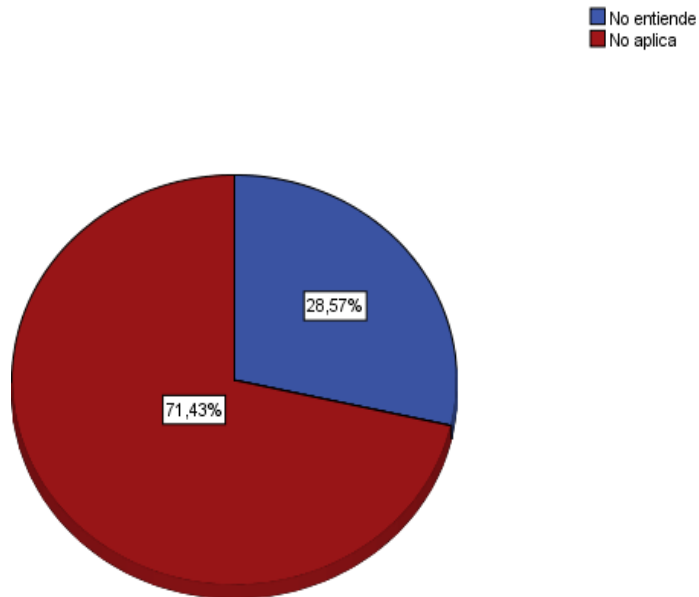
¿Porque motivo no se formalizó?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No entiende	2	28,6	28,6	28,6
	No aplica	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 6

Porque motivo no se formalizo



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, los emprendedores manifiestan que “no entienden” los trámites, tiene la percepción que es difícil (28,6%).

TABLA 12

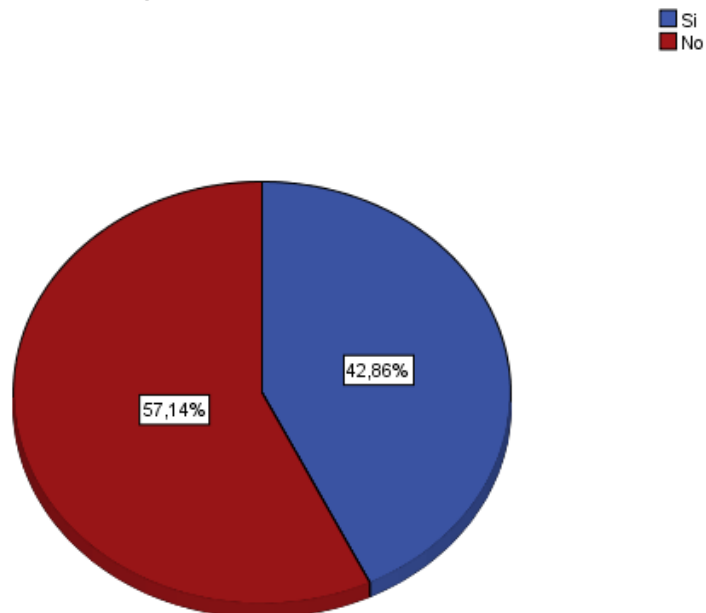
¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	42,9	42,9	42,9
	No	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 7

¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?



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

INTERPRETACIÓN: El 57,1% indica que “No”, sin embargo, el 42,9% “Si” considera que los tramites de formalización son burocráticos.

TABLA 13

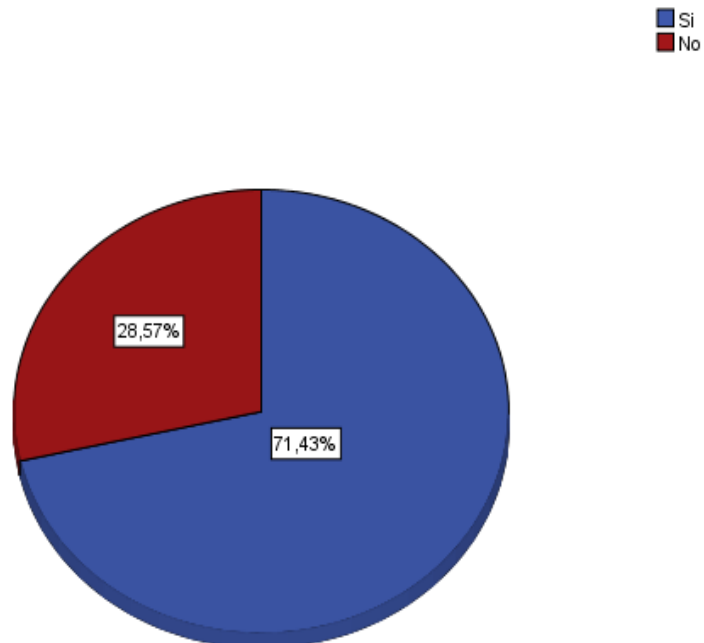
Si el Estado concediera facilidades, ¿se formalizaría?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 8

Si el Estado concediera facilidades, ¿se formalizaría?



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

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores indican que “Sí” están interesados en todo apoyo que llegue del Estado (71,4%). “No” (28,6%).

TABLA 14

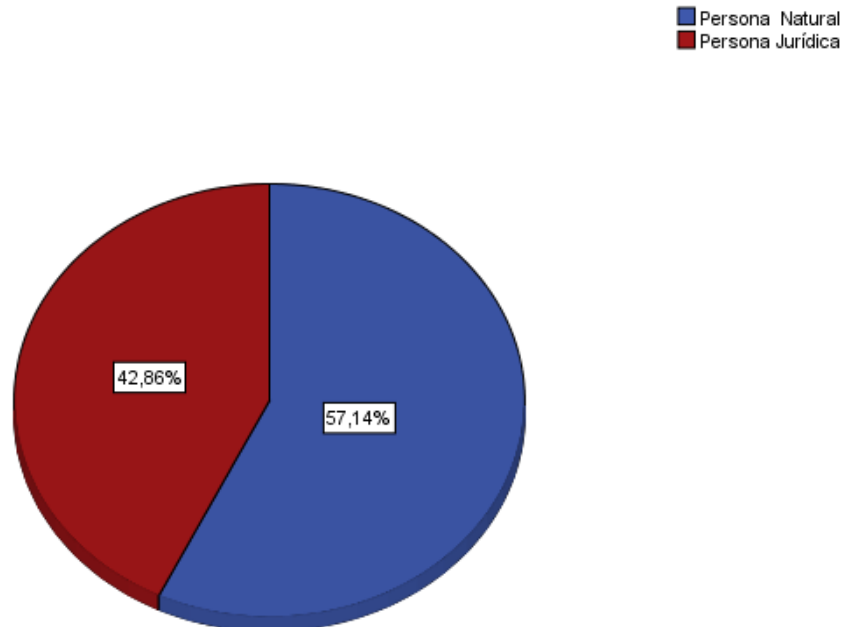
¿Cómo está constituida su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	4	57,1	57,1	57,1
	Persona Jurídica	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 9

¿Cómo está constituida su empresa?



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el 57,1% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Persona Jurídica (42,9%).

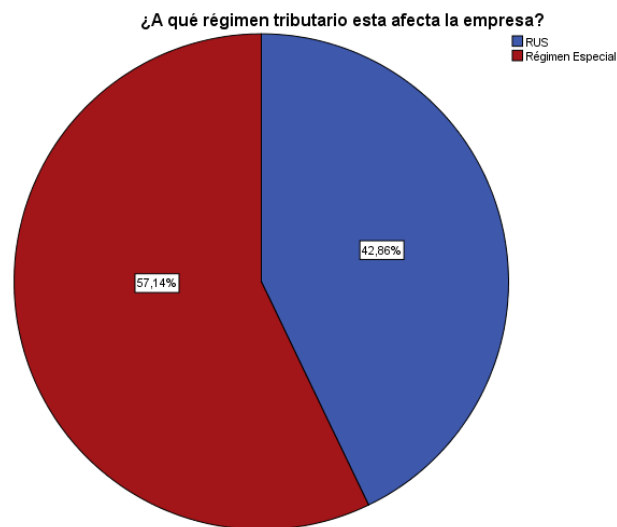
TABLA 15

¿A qué régimen tributario esta afecta la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RUS	3	42,9	42,9	42,9
	Régimen Especial	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

GRÁFICO 10



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Las mypes del sector en estudio están en el Régimen Especial (57,1%) y en el Régimen Único Simplificado RUS (42,9%).

TABLA 16

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

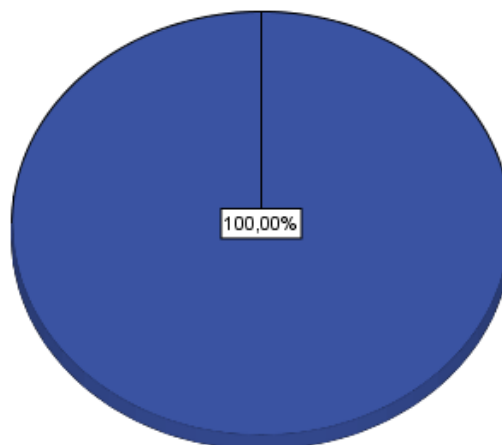
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	7	100,0	100,0	100,0

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

GRÁFICO 11

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

■ No



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

INTERPRETACIÓN: El 100,0% de las empresas indican que no recibieron asesoría por parte de las entidades.

TABLA 17

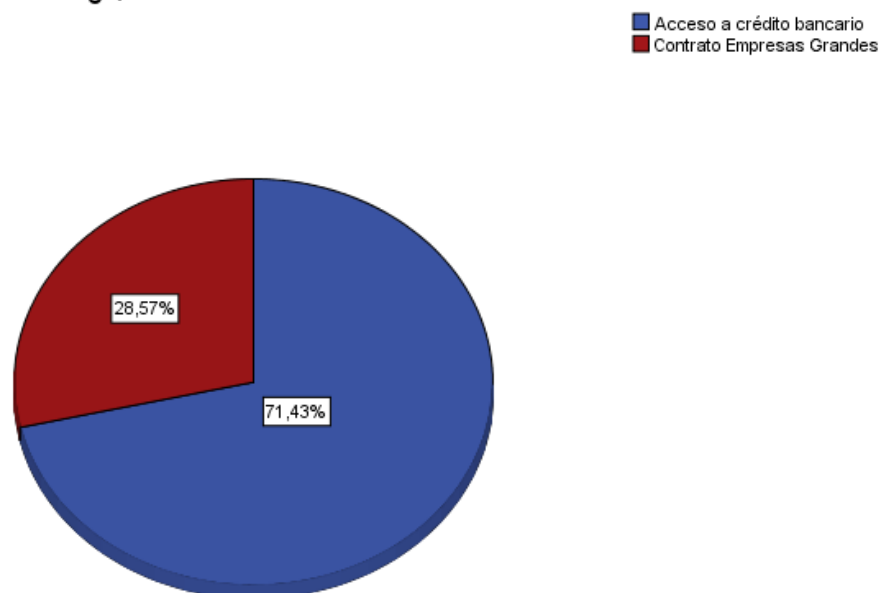
¿Qué beneficios identifica de la formalización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acceso a crédito bancario	5	71,4	71,4	71,4
	Contrato Empresas Grandes	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 12

¿Qué beneficios identifica de la formalización?



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el “acceso a crédito bancario” (71,4%) representa el mayor interés de la formalización; también “contrato a empresas grandes” (28,6%).

TABLA 18

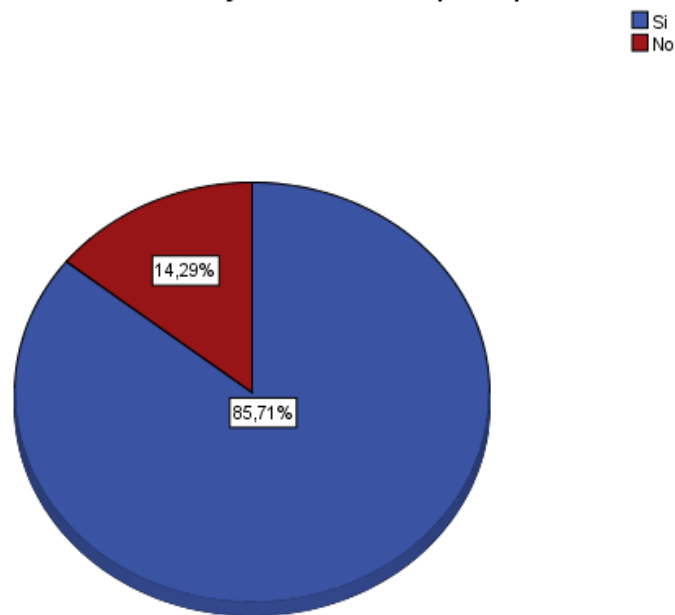
La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 13

La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado



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

INTERPRETACIÓN: De la investigación, la mayoría de las mypes indican que “Si” (85,7%), la formalización les ayuda a crecer en participación en el mercado.

TABLA 19

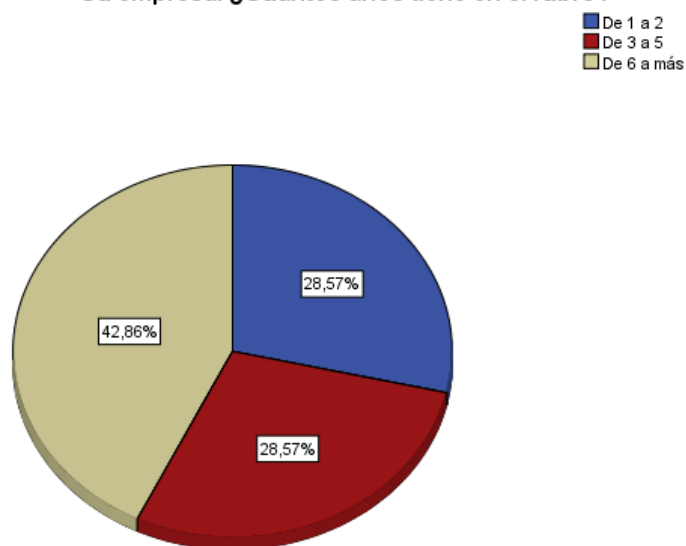
Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	2	28,6	28,6	28,6
	De 3 a 5	2	28,6	28,6	57,1
	De 6 a más	3	42,9	42,9	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 14

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?



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

INTERPRETACIÓN: Las mypes del sector en estudio tienen en su mayoría de 6 años a más en el rubro (42,9%), de 3 a 5 años (28,6%), y de 1 a 2 años (28,6%).

TABLA 20

¿Pertenece a algún gremio comercial?

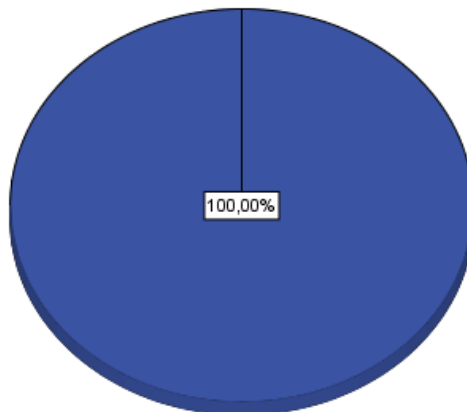
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	7	100,0	100,0	100,0

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

GRÁFICO 15

¿Pertenece a algún gremio comercial?

■ No



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

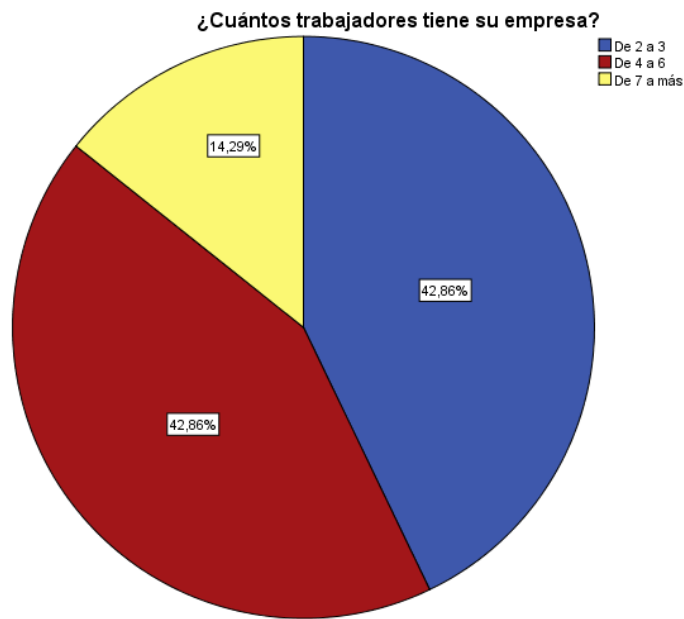
INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la investigación, el 100,0% indica que “No pertenecen a algún gremio comercial.”

TABLA 21

		¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 2 a 3	3	42,9	42,9	42,9
	De 4 a 6	3	42,9	42,9	85,7
	De 7 a más	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 16



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

INTERPRETACIÓN: La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen “de 2 a 3 trabajadores” (42,9%), “de 4 a 6 trabajadores” (42,9%) y “de 7 a más” (14,3%).

TABLA 22

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

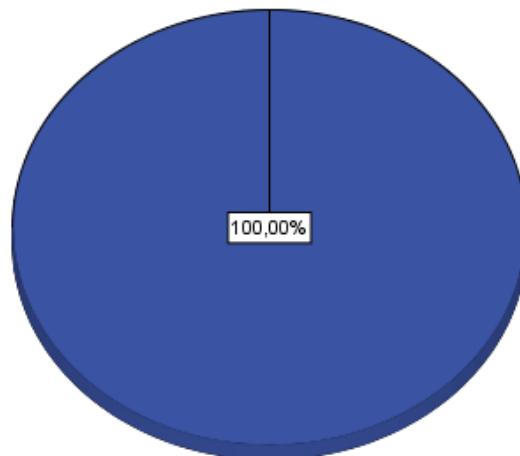
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	7	100,0	100,0	100,0

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

GRÁFICO 17

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

■ No



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, los emprendedores no registran a todos sus trabajadores en planilla (100,0%), conllevando a la informalidad en el aspecto laboral.

TABLA 23

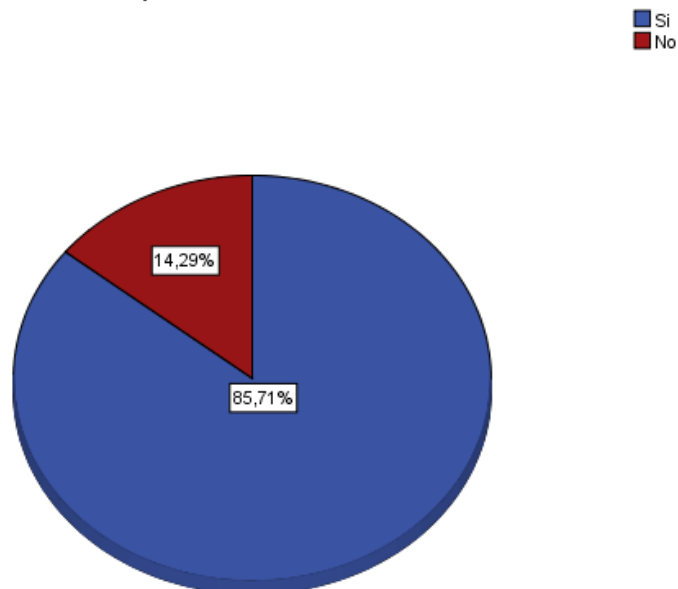
¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 18

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Según la investigación, el 85,7%, indica que sí aumenta los costos laborales y que ahora no es prioridad.

C. DE LA GESTION DE CALIDAD

TABLA 24

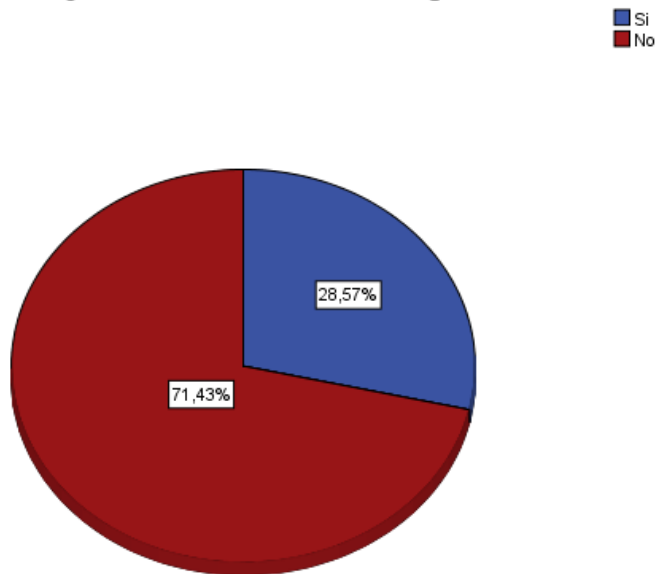
¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	28,6	28,6	28,6
	No	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 19

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?



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

INTERPRETACIÓN: En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que “No” conocen los alcances de una Gestión de Calidad (71,4%).

TABLA 25

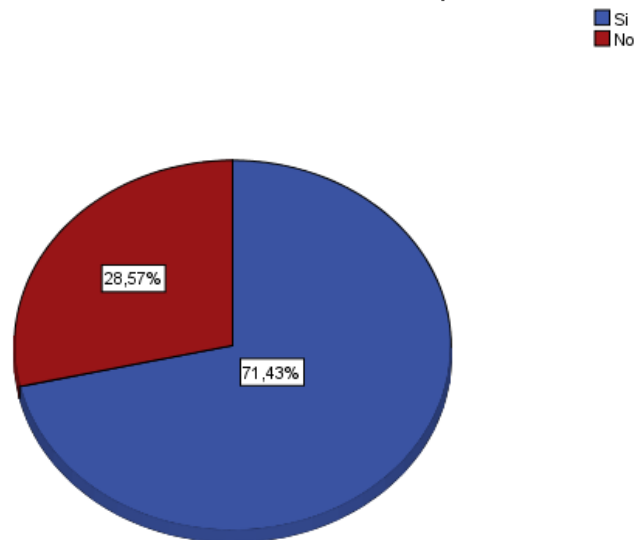
Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas como operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 20

Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas como operativa



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

INTERPRETACIÓN: Los emprendedores indican que cuentan con sus procesos operativos estandarizados (71,4%), como por ejemplo los de almacenamiento, despacho y ventas. Otro grupo de mypes no han revisado este tema. (28,6%).

TABLA 26

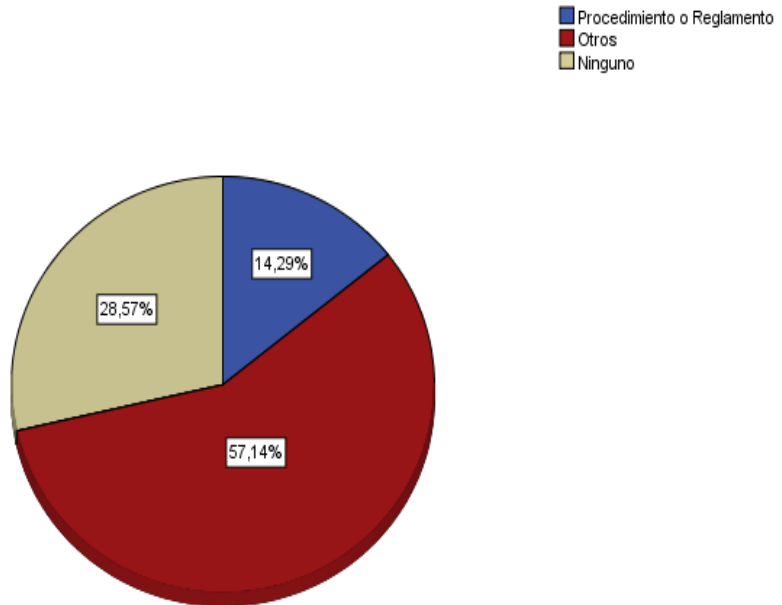
¿Qué documentos de gestión ya utiliza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Procedimiento o Reglamento	1	14,3	14,3	14,3
Otros	4	57,1	57,1	71,4
Ninguno	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 21

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: El 71,4% de los emprendedores si utilizan algún tipo de registro documentario. Esto para efectos de control, por ejemplo partes de almacén.

TABLA 27

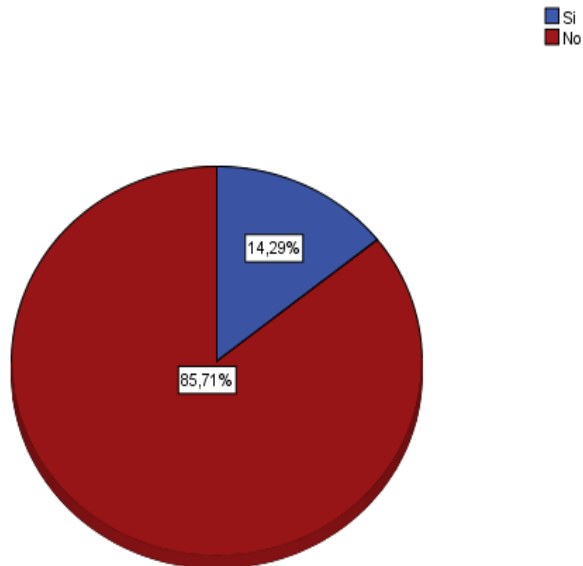
¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	14,3	14,3	14,3
	No	6	85,7	85,7	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 22

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Un hallazgo de la investigación es que el 85,7% de las mypes no definieron su visión y misión.

TABLA 28

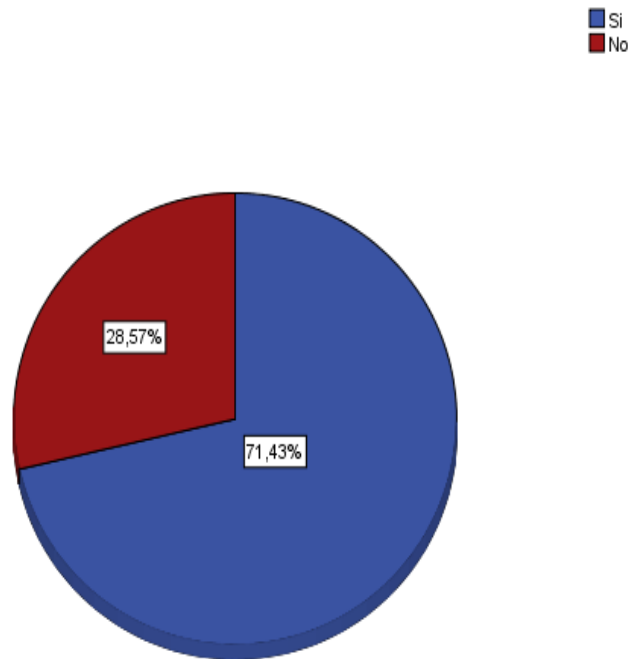
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 23

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Los microempresarios “Si” (71,4%) definieron los “valores” en su organización, lo consideran muy importante para sus trabajadores.

TABLA 29

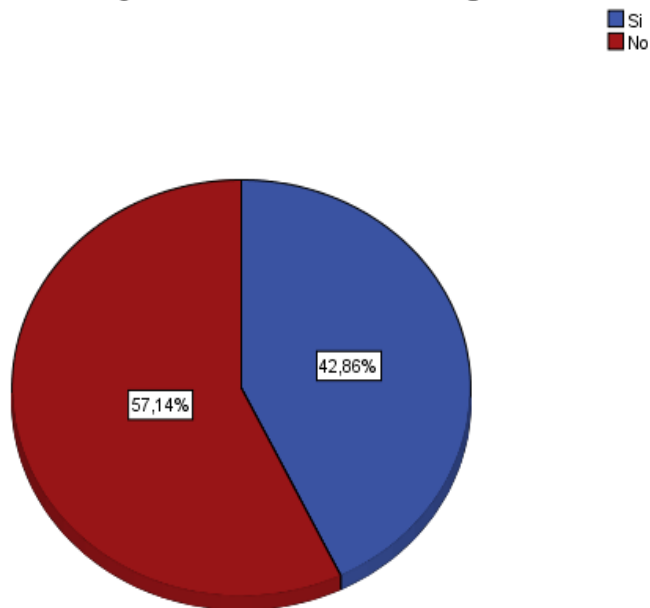
¿Ha definido su estructura organizativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	42,9	42,9	42,9
	No	4	57,1	57,1	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 24

¿Ha definido su estructura organizativa?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: En la investigación se aprecia que los emprendedores que establecieron su estructura organizativa representa el 42,9%. Las mypes que no definieron su estructura, representan el 57,1%, lo cual se traduce en una debilidad.

TABLA 30

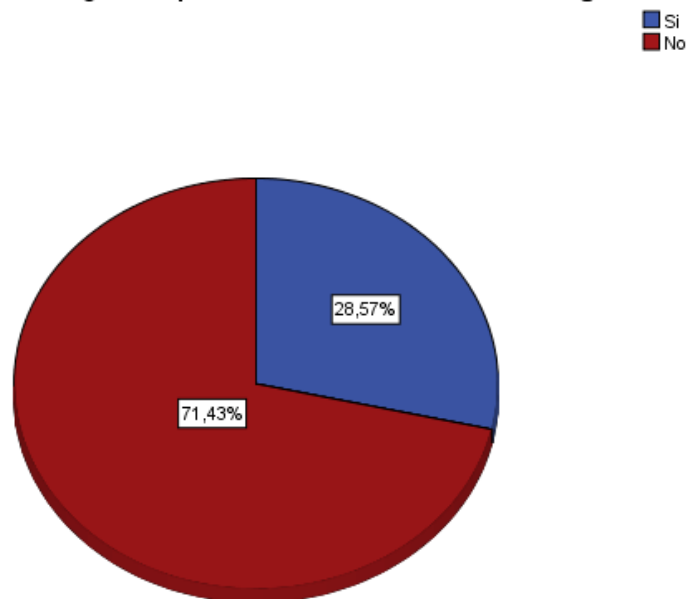
¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	28,6	28,6	28,6
	No	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 25

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Sólo el 28,6% de las mypes del Sector Distribución de Bebidas Alcohólicas y Aguas Gaseosas siguen un Plan de Negocios.

TABLA 31

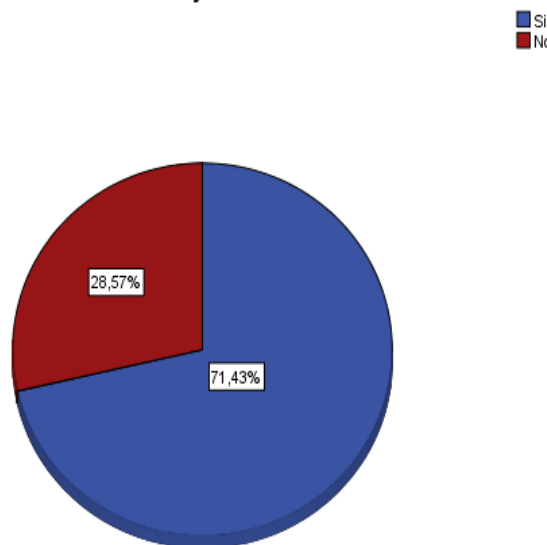
**Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente,
para conocer y mejorar su nivel de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 26

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Según la investigación el 71,4% indica que “Si” implementó un sistema de servicio de atención al cliente, porque le genera interés en que el cliente sea bien atendido.

TABLA 32

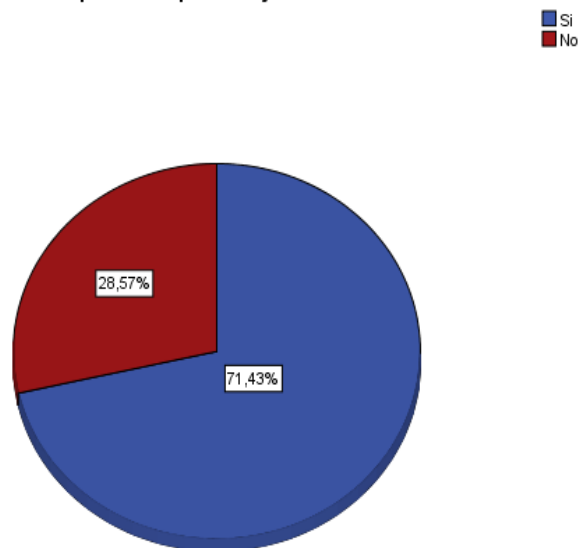
¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 27

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



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

INTERPRETACIÓN: El 71,4% de los emprendedores encuestados si ha capacitado a sus trabajadores; el 28,6% de las mypes no lo ha considerado.

TABLA 33

Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos

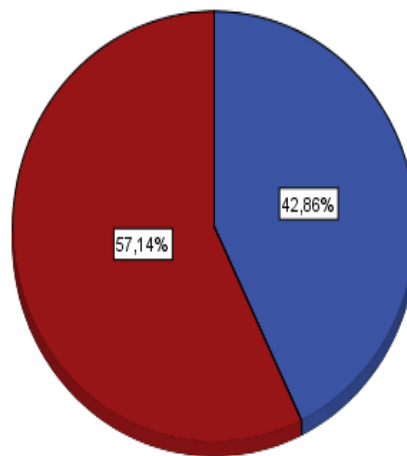
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	42,9	42,9	42,9
	No	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 28

Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos

■ Si
■ No



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

INTERPRETACIÓN: Según la investigación el 42,9% indicaron que si percibieron ciertas mejoras y 57,1% dijeron que no, porque no aplica.

TABLA 34

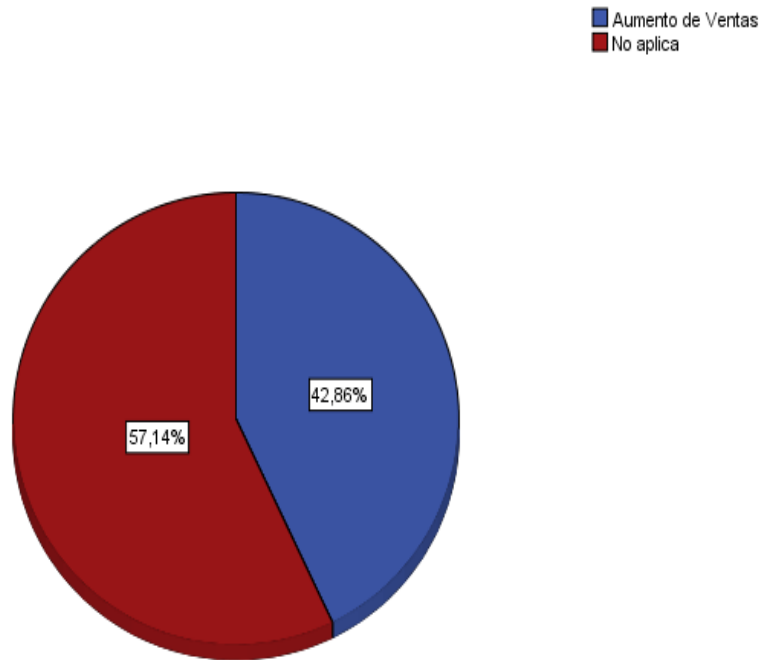
¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aumento de Ventas	3	42,9	42,9	42,9
	No aplica	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 29

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos, el objetivo se refiere a “aumento de ventas” (42,9%).

4.2 Análisis de los resultados

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

A: DATOS GENERALES

Citamos para este informe la investigación de **Sánchez, H. (2008)** que en su tesis sobre “La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel”, de la Universidad de Valencia, concluye que “las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia.

Creemos que nuestros emprendedores son personas muy perceptivas de las necesidades de los clientes de la ciudad de Caballo Cocha, por esta razón han realizado emprendimientos que recogen los atributos que ellos valoran, en los bienes y servicios que aspiran adquirir

Respecto a *¿Edad del emprendedor?*.- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (42,9%), el rango de 18 a 29 años de edad 28,6%.

Seguidamente, el rango de 45 a 64 años, está representado por 28,6%.

Respecto al *¿Sexo del emprendedor?*.- Los resultados indican que un 57,1% de los encuestados son del género masculino. Un 42,9% femenino.

¿Grado de instrucción del emprendedor?.- Del total de personas encuestadas, el 42,9% tiene instrucción técnica, 28,6% instrucción universitaria, y 28,6% tiene nivel secundaria.

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.- Según la investigación realizada, los emprendedores de este sector denominan al cargo superior y directriz como “Dueño” 85,7% y “administrador” (14,3%).

B: DE LA EMPRESA

Respecto a las mypes y sus características:

¿Su empresa se encuentra formalizada? Según la investigación de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas (71,4%), y se halló que el 28,6% están con el trámite pendiente.

¿Porque motivo no se formalizó?.- Según la investigación, los emprendedores manifiestan que “no entienden” los trámites, tiene la percepción que es difícil (28,6%).

¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?.- El 57,1% indica que “No”, sin embargo, el 42,9% “Si” considera que los tramites de formalización son burocráticos.

Si el Estado concediera facilidades, ¿se formalizaría? Los emprendedores indican que “Sí” están interesados en todo apoyo que llegue del Estado (71,4%). “No” (28,6%).

¿Cómo está constituida su empresa? Según la investigación, el 57,1% de las mypes del sector están constituidas como persona natural. Persona Jurídica (42,9%).

Respecto *¿A qué régimen tributario esta afecta la empresa?.-* Las mypes del sector en estudio están en el Régimen Especial (57,1%) y en el Régimen Único Simplificado RUS (42,9%).

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas? El 100,0% de las empresas indican que no recibieron asesoría por parte de las entidades.

Como parte principal de la investigación:

¿Qué beneficios identifica de la formalización?.- Según la investigación, el “acceso a crédito bancario” (71,4%) representa el mayor interés de la formalización; también “contrato a empresas grandes” (28,6%).

Por otro lado *¿La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado?* De la investigación, la mayoría de las mypes indican que “Si” (85,7%), la formalización les ayuda a crecer en participación en el mercado.

En la pregunta: *Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?* Las mypes del sector en estudio tienen en su mayoría de 6 años a más en el rubro (42,9%), de 3 a 5 años (28,6%), y de 1 a 2 años (28,6%).

¿Pertenece a algún gremio comercial? De acuerdo a la investigación, el 100,0% indica que “No pertenecen a algún gremio comercial.

¿Cuántos trabajadores tiene su empresa? La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen “de 2 a 3 trabajadores” (42,9%), “de 4 a 6 trabajadores” (42,9%) y “de 7 a más” (14,3%).

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla? Según la investigación, los emprendedores no registran a todos sus trabajadores en planilla (100,0%), conllevando a la informalidad en el aspecto laboral.

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? Según la investigación, el 85,7%, indica que sí aumenta los costos laborales y que ahora no es prioridad.

C. DE LA GESTION DE CALIDAD

En Gestión de Calidad, nuestra investigación encuentra a un empresario que tiene como enfoque brindar el mejor servicio a sus clientes, aún con las limitaciones pero buscando hacer mejor sus operaciones pero basados en su experiencia. No conociendo la calidad en su contexto. Al respecto citamos a **Pinto, J. (2000)**, en “Características de la microempresa y calidad socio-económica de sus propietarios”, fue la tesis presentada para optar el Grado Académico de Magister en Educación Superior, ante la Universidad Católica de Santa María, Arequipa y trata, en un solo capítulo, dividido en dos partes: 1. Características de la microempresa. 2. Calidad socio-económica de sus propietarios, su investigación.

En este estudio, referencia respecto a la selección de clientes en base a su capacidad socio-económica en relación directa al nivel de calidad de los servicios ofrecidos. Para nuestra investigación, su aporte es de relevancia, porque si bien los microempresarios de Caballo Cocha no son entendidos en aspectos teóricos de Calidad y Servicio al Cliente, su experiencia de buen servicio y la filosofía de la mejora continua, es su principal guía de mejora.

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.- En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que “No” conocen los alcances de una Gestión de Calidad (71,4%).

¿Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas como operativa? Los emprendedores indican que cuentan con sus procesos operativos estandarizados (71,4%), como por ejemplo los de almacenamiento, despacho y ventas. Otro grupo de mypes no han revisado este tema. (28,6%).

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.- El 71,4% de los emprendedores si utilizan algún tipo de registro documentario. Esto para efectos de control, por ejemplo partes de almacén.

Si, ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa? Un hallazgo de la investigación es que el 85,7% de las mypes no definieron su visión y misión.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización? Los microempresarios “Si” (71,4%) definieron los “valores” en su organización, lo consideran muy importante para sus trabajadores.

¿Ha definido su estructura organizativa? En la investigación se aprecia que los emprendedores que establecieron su estructura organizativa representa el 42,9%. Las mypes que no definieron su estructura, representan el 57,1%, lo cual se traduce en una debilidad.

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios? Sólo el 28,6% de las mypes del Sector Distribución de Bebidas Alcohólicas y Aguas Gaseosas siguen un Plan de Negocios.

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para conocer y mejorar su nivel de servicio? Según la investigación el 71,4% indica que “Si” implementó un sistema de servicio de atención al cliente, porque le genera interés en que el cliente sea bien atendido.

¿Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos? Según la investigación el 42,9% indicaron que si percibieron ciertas mejoras y 57,1% dijeron que no, porque no aplica.

Finalmente, ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad? : Según los resultados obtenidos, el objetivo se refiere a “aumento de ventas” (42,9%).

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A continuación, redactamos las siguientes:

- Las mypes del sector en estudio se caracterizan por ser conducidas por empresarios jóvenes –adultos en su mayoría, conforman el 42,9%. Participan tanto de sexo masculino (57,1%) como sexo femenino (42,9%)
- En el sector participan emprendedores de todas las especialidades y niveles: destacan nivel técnico 42,9% y secundario (28,6%), que se han interesado en promover este negocio en esta localidad fronteriza.
- Respecto a formalización de las mypes, el 71,4% están conformes. Dos mypes tienen los trámites incompletos y se justifican en que no entienden los trámites de formalización. Asimismo, el 42,9% tiene la percepción que los trámites son burocráticos.
- De la población de 7 mypes, 4 están como “Persona Natural” y 3 como “Persona Jurídica”. No recibieron ningún tipo de promoción o asesoramiento público o particular. Ellos indican que son iniciativas personales y que los motiva la posibilidad de “acceder a créditos” por las entidades financieras (71,4%)
- El sector tiene participación de jóvenes empresarios, llamados por ser un rubro no especializado. La investigación recoge dos mypes que tienen “de 1 a 2 años” en el mercado.

- En la investigación se comprobó que las mypes del rubro no registran a sus colaboradores en planillas (100,0%) y es porque constituyen sobrecosto para sus empresas y que no quieren asumir.

Gestión de Calidad

- Los microempresarios del Sector de Distribución de Bebidas Alcohólicas y Aguas Gaseosas, en su mayoría no conoce los alcances de la gestión de calidad (71,4%). Sin embargo son negocios que tienen un asesoramiento en ventas y distribución por las marcas de bebidas, al ser parte de su cadena de distribución.
- En ese sentido, 71,4% tienen estandarizadas sus operaciones y utilizan “algunos documentos específicos de control” (71,4%), en funciones tales como almacenamiento, despacho y selección de envases, entre otros.
- No han diseñado, ni exhiben su misión y visión. (85,7%).
- No tienen diseñada su estructura organizativa (57,1%) y su plan de negocios (71,4%).
- El 42,9% de las mypes encuestadas encuentra en el plan de gestión de calidad, la guía para alcanzar la mejora continua en sus negocios, pues visualizan con su práctica un “aumento de las ventas”.

5.2 Recomendaciones

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

- La autoridad en materia laboral de la localidad de Caballo Cocha, debería cumplir su papel fiscalizador, el cual no ejerce con firmeza. Sin embargo sugerimos a las mypes del sector Distribución de Bebidas Alcohólicas y Aguas Gaseosas que cumplan con sus trabajadores, ya que incurren en informalidad laboral.
- Los microempresarios del sector deben buscar capacitarse en calidad, a fin de aplicar correctamente el plan de gestión de calidad en sus empresas. La experiencia gerencial que se ha formado con la experiencia tiene limitaciones que pudieran desfavorecer en el futuro.
- La visión, misión y valores de la empresa, son herramientas clave para una empresa que aspira a administrarse con calidad. Las ventajas que pueden alcanzar son la integración entre el microempresario y sus trabajadores en un solo objetivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, M. y Durán, J. E. (2009). Manual de la micro, pequeña y mediana empresa: Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas. Recuperado de http://www.cepal.org/comercio/publicaciones/xml/8/38988/Manual_Micro_Pequenha_Mediana_Empresa_TIC_politicas_publicas.pdf

BBVA Research (2012). Lineamientos para impulsar el Crédito y el Ahorro en el Perú. Análisis Económico. Consulta: 28 de mayo del 2014. Recuperado de https://www.bbva.com/wp-content/uploads/migrados/WP_1301_tcm346-370793.pdf

Belloch, C. (s.f.). Las tecnologías de la información y comunicación (T.I.C). Valencia, España. Consulta: 28 de mayo del 2014. Recuperado de <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

Burruezo, J.C. (2003). *La gestión moderna del comercio minorista.* El enfoque práctico de las tiendas de éxito, segunda edición, pp. 69-94. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Calderón, Á. y Ferraro, C. (2013). Cómo mejorar la competitividad de las Mypes en la Unión Europea, América Latina y El Caribe. Propuestas de Políticas del Sector Privado, pp. 16-17. Recuperado de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/3094-como-mejorar-la-competitividad-de-las-pymes-en-la-union-europea-y-america-latina>

Canales, M. (2006). Metodologías de investigación social (1ª ed.). Santiago: Lom Ediciones Comercio electrónico suma competitividad a las pymes (08 de marzo del 2013). *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/edicion/noticia-comercio-electronico-suma-competitividad-a-las-pymes-2890.aspx#.VAiDoPl5OSo>

Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE. Congreso de la República del Perú (2008).

Fundación para la innovación tecnológica [COTEC] (1997). Patrones y comportamientos de innovación tecnológica en las pymes del país vasco. Análisis de casos.

García, E. J.; Coll, V.; Blasco, O.M. (2005). ¿Competitividad e innovación en la micro y Pequeña? Retos previos a superar. En estudios de economía aplicada vol.23 -3, 2005. Págs.: 559-581.

Gómez, J.; Llonch, J. y Rialp, J. (2009). Orientación estratégica, innovación y resultados en PYMES de nueva creación: el rol del marketing. Cuadernos de Gestión Vol. 10. Nº 101 especial AEMARK (Año 2010), pp. 85-110

Google (2015). Google Analytics: funciones. Recuperado de: https://www.google.com/intl/es_ALL/analytics/features/index.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2010). Metodología de la investigación (5ª edición). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana editores

Hocsman, H. (2005). Negocios en Internet: E-commerce, correo electrónico, firma digital. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Palma. Ciudad de Buenos Aires.

Kuramoto, J. (2010). “Prácticas exitosas de innovación empresarial y comportamiento tecnológico sectorial” en CIES, Innovación Empresarial y Comportamiento Tecnológico Sectorial: experiencias exitosas y estudio de casos. Lima: CIES.

Ley N° 28015. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Congreso de la República del Perú (2003). 102

Ley N° 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Congreso de la República del Perú (2013).

Ministerio de la Producción (2012). Plan nacional para la productividad y competitividad de las Mypes 2012-2021 (propuesta para consulta)

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2005). Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las Mypes. Borrador. Dirección Nacional de la Micro y Pequeña. Febrero 2005.

PROMPYME (2005). Identificación de necesidades de las Mypes con respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC's. Informe Final. Lima, Perú.
Recuperado de http://www.eqsoft.net/documentos/estudio_necesidades_TIC_2005.pdf

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

ANEXOS

1. Cronograma

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

Tabla N: 35

CRONOGRAMA	2016																2017															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO															
	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																
Identificación de las variables.	x																															
Determinación del sector y rubro a estudiar.		x																														
Título del proyecto de investigación.			x																													
Búsqueda de información para planteamiento del problema - caracterización.				x																												
Se determinó el enunciado del problema.					x																											
Se fijó el objetivo general y los respectivos objetivos específicos.						x																										
Se realizó la justificación de la investigación.							x																									
Se recopiló información para la ejecución del marco teórico y conceptual.							x																									
Se formula la hipótesis.							x																									
Se eligió la metodología de la investigación.							x																									
Se elaboró la encuesta y se realizó la visita a los emprendedores del rubro en estudio.						x	x	x	x																							
Se tabularon los resultados, revisión y análisis.									x	x	x																					
Elaboración de conclusiones y conclusiones.									x	x	x																					
Se aplicó el método APA con las respectivas web grafías utilizadas en el informe de investigación.											x	x																				
Presentación del informe final de investigación											x	x	x	x																		
Sustentación del informe.													x	x	x	x																

2. Presupuesto General

En el cuadro adjunto, se presenta el presupuesto que se ejecutó para la realización del informe final de investigación, que asciende a S/.8278.60, financiados con recursos propios.

Tabla 36

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	10	200	2000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	6	30	180
3	Adquisición de copias	Juegos	112	0.05	5.6
4	Redes / Celular.	Und	6	60	360
5	Utiles de oficina	Und	8	15	120
6	Anillados	Und	4	8	32
7	Transportes	Und	24	10	240
8	Alimentación	Und	24	10	240
9	Empastado de tesis	Und	2	180	360
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Viaje: Caballo Cocha-Iquitos-Caballo Cocha	Und	4	600	2400
12	Gastos diversos	Und	1	700	700

Total S/. 8287.6