



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
FORMALIZACIÓN EN MYPE RUBRO
RESTAURANTES -AVENIDA VÍCTOR RAÚL HAYA DE
LA TORRE PAITA, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ACHA CRUZ, INGRID JAZAIRA

ORCID: 0000-0002-5234-4046

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA - PERÚ

2021

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Acha Cruz Ingrid Jazaira

ORCID: 0000-0002-5234-4046

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela
Profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

2. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

3. AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme otorgado la fortaleza de seguir adelante en mis estudios.

4. DEDICATORIA

A mis padres y a mi hija
por estar a mi lado y
darme siempre el apoyo
moral.

5. RESUMEN

La actual investigación proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de la calidad, Proceso administrativo de: planeación, organización, dirección, control y otras actividades propias de la micro y pequeña empresa; el título “Caracterización de Gestión de calidad y Formalización en Mype rubro restaurantes - Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021”. fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de las variables fue finita, variable gestión de calidad 22 trabajadores, y formalización 4 gerentes. Se utilizó técnica de encuesta, instrumento el cuestionario. Siendo los principales resultados que, el 91% de los que trabajadores emplean los recursos de manera ordenada. Un 86% el control estadístico. La Formalización el 75% de empresarios indicaron que no cumplen con la aplicación de las dimensiones de formalización. El 75% por el acompañamiento laboral. Las principales conclusiones como: los recursos que emplean son aprovechados de forma ordenada y secuencial para poder satisfacer al cliente; priorizan el control estadístico, llevando a cabo un monitoreo mediante los reclamos de los clientes para identificar el problema de calidad y así mejorar de forma continua. De la Formalización se ha identificado que no cumplen con la aplicación de las dimensiones de: de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, no existe un interés continuo por tener un negocio en regla, por otro lado, llevan a cabo el beneficio de acompañamiento laboral, logrando garantizar la inducción al ingresar a laborar.

Palabras Claves: Formalización, gestión de calidad, Mype, Restaurante.

6. ABSTRACT

The current research comes from the line of research called: Quality management, Administrative process of: planning, organization, direction, control and other activities of the micro and small business; the title "Characterization of Quality Management and Formalization in Mype restaurant category -V́ctor Raúl Haya de la Torre Paita Avenue, 2021". It is of a quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The population of the variables is finite, quality management variable 22 workers, and formalization 4 managers. The survey technique will be used, the questionnaire instrument. The main results being that 91% of workers use resources in an orderly manner. 86% statistical control. Formalization 67% of entrepreneurs indicated that they do not comply with the application of the formalization dimensions. 83% for job support. The main conclusions such as: the resources they use are used in an orderly and sequential way to be able to satisfy the customer; prioritize statistical control, carrying out monitoring through customer complaints to identify the quality problem and thus improve continuously. From the Formalization it has been identified that they do not comply with the application of the dimensions of: Tax, Registry, Municipal, Business and Labor, there is no continuous interest in having a business in order, on the other hand, they carry out the benefit of labor accompaniment, managing to guarantee induction when entering to work.

Keywords: Formalization, quality management, Mype, Restaurant.

7. Contenido

1. EQUIPO DE TRABAJO	ii
2. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
3. AGRADECIMIENTO	iv
4. DEDICATORIA	v
5. RESUMEN	vi
6. ABSTRACT	vii
7. CONTENIDO	viii
I- Introducción	1
II- REVISIÓN DE LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases Teóricas	24
III.-HIPÓTESIS	33
IV.-Metodología de la investigación	34
4.1. Diseño de la investigación	34
4.2. Población y muestra	35
4.3. Definición y operacionalización de variables	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5. Plan de análisis	40
4.6. Matriz de consistencia	40
4.7. Principios Éticos	42
V. RESULTADOS	44
VI. CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

7. INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de definición y operacionalización de variables	42
Tabla 2: Matriz de Consistencia	45
Tabla 3: ¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?.....	49
Tabla 4: ¿Conoce la misión y visión de la organización?	50
Tabla 5: ¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?.....	51
Tabla 6: ¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?.....	52
Tabla 7: ¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	53
Tabla 8: ¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?.....	54
Tabla 9: ¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?.....	55
Tabla 10: Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT	56
Tabla 11: Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta	57
Tabla 12: Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento	58
Tabla 13: Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad.....	59
Tabla 14: Su organización está inscrita en REMYPE	60
Tabla 15: ¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?	61
Tabla 16: Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial.....	62
Tabla 17: ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?.....	63
Tabla 18: ¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	64

Tabla 19: ¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	65
Tabla 20: ¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	66
Tabla 21: Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones	67

8. INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización.....	49
Figura 2: Conoce la misión y visión de la organización	50
Figura 3: Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del Consumidor.....	51
Figura 4: Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización	52
Figura 5: Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad	53
Figura 6: La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación	54
Figura 7: En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final	55
Figura 8: Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT.....	56
Figura 9: Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta.....	57
Figura 10: Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento.....	58
Figura 11: Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad.....	59
Figura 12: Su organización está inscrita en REMYPE	60
Figura 13: Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente	61
Figuras 14: Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial	62
Figura 15: Sus trabajadores están registrados en el SIS	63
Figura 16: Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen	64
Figura 17: Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez	

que lo requieren.....	65
Figura 18: Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado	66
Figura 19: Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones.....	67

9. INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de Mypes.....	35
Cuadro 2: Fuente de información	36
Cuadro 3: Características demográficas	44

I- Introducción

El presente tiene como título: Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021, proveniente de la línea de investigación: Gestión de la calidad en los procedimientos administrativos en las Mypes, y también como objetivo, la línea de estudio contiene ejecutar los estudios en relación a la gestión de la calidad en diversos procedimientos administrativos en planeación, en organización, en dirección y de control, en diversas facetas de las Mypes.

“En América Latina el rubro de la gastronomía es muy aplicada en los diferentes centros comerciales que se dedican en preparar y expendir alimentos, esto representan conocimientos y también habilidades que se encuentran vinculados insumos y también ingredientes, formando las famosas recetas y también procesos en la cocina, por lo cual se presentan exclusivos platos gastronómicos, logrando superar expectativas del propio consumidor”. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017)

En los establecimientos que se dedican a la combinación y también preparación y sobre todo generando una novedad en el producto delicioso, se conoce en el espacio en la gastronomía, por lo cual se consolida de más del 80% de empresarios que se dedican a enrumbar negocios que poseen un trato de atención de modo en forma directa con el cliente, estos restaurantes son, de chifas, de cevicherías, de pollerías y también el mundo que se dedican a los productos gastronómicos. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017)

No obstante, aún no se logra percibir con una posible claridad en la cultura que, para el consumidor, hoy en día los empresarios tienen claro que se están enfrentando a un cambio en las diversas facetas de la empresa, todo esto conllevará el mejoramiento

a modo constante y también perseverante hacia el cliente. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017)

Vásquez (2017), manifestó que, “en un nivel global, las diversas actividades, que son ordenadas o desordenadas, formales e informales que llevan a cabo las micro empresas, poseen una importancia en la economía de diversos países, que son generadoras de empleo en jornadas completas o medias jornadas, también cumplen relevante función de forma esencial para el desarrollo económico en un determinado país, en estos espacios se logra constituir un gran crecimiento en materia económica”.

Ramos (2016), empezó un trabajo al momento de ver como las empresas que se dedican a la gastronomía, provienen desarrollando la gestión de calidad, y poseen una buena participación en un determinado mercado, se prima en su crecimiento las actividades de manera comercial, enfocándose la calidad de un determinado producto, del tiempo, de la calidad de servicio.

También detalla, que la alimentación siempre es lo más vital, por lo cual es una prioritaria necesidad del individuo, los diversos establecimientos constituyen un segmento a modo comercio de platillos del rubro gastronómico, donde también debe primar un espíritu de emprendimiento, en la preocupación por brindar a los posibles clientes una mejor calidad en el producto y, por ende, poder cubrir las diferentes expectativas de los consumidores en la atención, y luego en resolución de problemas que se presentan. Ramos (2016)

Research (2018), determino, que en gran parte de las Mypes, estas conforman un conglomerado de manera empresarial del sector de restaurantes, se da un énfasis en el Perú, el rubro empresarial de este sector en restaurantes en las diferentes modalidades empresariales, logran representar el 94.2% de organizaciones que son

formales, siendo éste sector que se encuentra en crecimiento a una máxima velocidad, por lo cual el mercado exige que deben ser más competitivos, de todas las modalidades del rubro de comidas”.

“ Las micro y pequeñas empresas por constitución de la ley 30056, se encuentran reconocidas como unas unidades económicas, con una determinada actividad principal de extracción, en fabricación, comercialización y producción, en la cual se convierten desde un momento una fuente de crecimiento para el eje de economía, en el Perú existe un determinado crecimiento de manera rápida en las Mypes, logrando representar el 94.9% de Mypes, que otorgan diversas oportunidades de empleo de uno a diez personas, logrando disminuir el índice de la pobreza”. (Diario gestión, 2017)

Con respecto a los factores externos los más importantes están contenidos en el análisis **PESTEL**, de las Mypes en el servicio gastronómico en restaurantes. (Diario gestión, 2017)

Referente al factor **político**. Las empresas ofrecen diversos incentivos laborales, para poder motivar a su personal, con el gran propósito de mantener el mejor personal y que se sienta identificado y comprometido con sus labores, por otro lado, los empresarios logran mantener esta actitud ya que son conscientes que esta estrategia logra aumenta la productividad del personal.

Tras la presencia en el mundo del COVID -19, que en nuestro país empezó el 16 de marzo de 2020, el gobierno peruano tomo medidas que fueron en clausurar todas las diversas actividades económicas, así poder proteger la vida de la población, el virus, generó una baja actividad en todos los negocios, los colaboradores fueron afectados de manera desfavorable, en la política de estado, está el bienestar de los individuos, pero en el impacto político hubo una incidencia de forma negativa,

llegando septiembre, a inicios en octubre los centros gastronómicos comenzaron con la activación de la economía en prestar la atención en los domicilios. (Diario gestión, 2020)

Ahora se logra apreciar la presencia de los centros gastronómicos, el gobierno de turno y las políticas públicas que fueron declaradas, logran proporcionar la información de manera actualizada para poder velar siempre por la salud en toda población dentro del marco de la pandemia que se vive en el país. (Diario gestión, 2020)

El Perú, respecto al factor **económico**, en la industria y también en comercio, estos de manera central son ejes para el aumento en la economía peruana, es la responsabilidad de estado, que ejecutan la manera posible de mecanismos en los cuales puedan fortalecer el sistema financiero, logrando garantizar tasa de interés, que puedan proteger al sistema del comercio, también industrial, esto además, brinda a los emprendedores poseer un liderazgo en los diferentes costeos, con la oferta de los diversos precios accesibles. Actualmente la tasa del desempleo está en aumento de manera considerable por presencia del COVID-19. (Diario gestión, 2020)

Por otra parte, del punto de vista del factor **social**, en Paita, la población es religiosa, también culta, esta sociedad cumple un rol social para el desarrollo de las comunidades, la población posee un determinado nivel educativo, existe presencia de empresarios que están sobresaliendo en el sector gastronómico, los empleados respetan las posibles creencias de los empleadores, también de las costumbres, logrando adecuarse a toso los gustos y todas las preferencias de los clientes; la festividad religiosa más significativa es al señor Cautivo, luego a la devoción de virgen de las Mercedes. (Diario gestión, 2017)

El centro poblado en líneas generales no acude a los restaurantes que se encuentran cerca de la zona, por ende, acuden a diferentes zonas donde la familia este en otro ambiente. Finalmente visitan los restaurantes personas foráneas en las cuales llegan muy motivados por lo que se lleva a cabo en este lugar. (Diario gestión, 2017)

Dentro del factor **tecnológico**, los diversos negocios se encuentran en constantes innovaciones en lo que respecta a los equipos, la carta, en cuanto a esa experiencia que se adquiere de los mismos clientes, se responde a la variedad de preguntas: ¿Cuál es el gusto cliente?, o ¿Qué puede preferir el posible cliente?, la existente brecha digital se encuentra siempre en todos los diversos establecimientos, ya que no se puede observar la posible presencia de estudio de mercado y también el crecimiento, no obstante, en la mayor parte se mantienen los negocios en base al inicio. Por un lado, el mundo tecnológico para los diferentes restaurantes, otorga diversas oportunidades para destacar y también poder promocionar la gran tecnología que está acorde con el negocio y también acorde al cliente. (Diario gestión, 2017)

Las organizaciones se establecen en unidades económicas, en los diversos casos hay muchas probabilidades en endeudamiento, ya que existe la carencia de capacidad de activos que representan y así para poder dar respaldo una posible deuda en el determinado sistema financiero, también la variedad de bienes y de los equipos, no logran constituir un activo, y en efecto en su mayor parte deben alquilar la infraestructura en la cual llevan a cabo las actividades. Por último, estas Mypes, pueden lograr aprovechar la tecnología para así poder brindar un determinado sistema de pago y que los clientes puedan emplear las diversas tarjetas plásticas para poder facilitar de forma eficiente el pago respectivo y logrando poder disminuir los posibles riesgos ante el consumidor. (Diario gestión, 2017)

Referente al factor **ecológico**, se considera una actividad que se desarrolla en los centros gastronómicos, la pregunta es, ¿Qué se hace con los residuos, aceites y grasas empleadas?, para ello la respuesta es fundamental, ya que los gerentes contratan a recicladores especializados a quienes les logran vender, no solo los residuos en base a los alimentos, también todas las botellas de plástico que están vacías, botellas de vidrios, también cajas de cartón, de este modo lo que no consideran útil en la empresa. Por otro modo, se deben tomar diferentes acciones con la utilización de los detergentes, de los desinfectantes, además de todo lo mencionado tener en cuenta las normas que se encargan de regular el sistema a nivel medioambiental y sus respectivas modificaciones, considerar los riesgos naturales que se propician en la zona, ya que por varios años han demostrado los negocios demuestran ser indiferentes con la naturaleza o el medio ambiente. (Diario gestión, 2017)

Respecto al factor nivel **legal**, se refiere a norma del respectivo establecimiento, las licencias de funcionamiento, la norma de forma laboral, las normas de forma sanitaria y de la de inocuidad en la preparación de platos gastronómicos. La ley N° 2990 Ley, también logra regular, la organización de manera básica, y competencias de las diversas funciones del ministerio de comercio exterior. (Diario gestión, 2017)

Además, la ley N° 26961, ley de las actividades Turísticas, que es el ente en modo competente en sector turístico, en sus diferentes funciones la edificación de ley, también la administración y gestión en todas las diversas actividades turísticas. (Diario gestión, 2017)

Las Mypes en el factor **interno**, con el gran método de las 5 “M”, en la cual dan a conocer todos pilares en cada empresa, ya que todo está interrelacionado, hacia el logro del objetivo institucional.

Por un lado, el aspecto de la **Materia Prima**, concibe que, al prestar el determinado servicio de alimentación a modo directo, los centros gastronómicos tienen que llevar a cabo con los diversos protocolos que establece la ley. Paita posee un buen privilegio, referente a la gastronomía en los restaurantes ya que siempre ofertan lo que más se desea a los consumidores, por ello existen nichos o segmentos pequeños, les permite de una manera conocer a toda plenitud a su consumidor, de esta manera logran fidelizar al cliente. (Diario gestión, 2020)

En cuanto al **Método**, las Mype que son objeto de estudio, no tienen diseños establecidos de procedimientos, su crecimiento es en base a la necesidad y también a la exigencia del consumidor, ya que solo mantienen una carta en demasiado tiempo, y no presentan diferentes variedades, todo esto da origen a todos los emprendedores a una despreocupación por constituir procedimientos para que sean de utilidad hacia los colaboradores de tener diferentes guías de procedimientos, y también de poder hacer las cosas de mejor calidad; a consecuencia de ello no aplican encuestas a sus clientes referente al tema de la calidad, en el producto y en la atención por parte de los empleados, solo se llevan por el momento de acuerdo también a muy poco capital de trabajo que puedan desarrollar. (Diario gestión, 2020)

Finalmente, en la actualidad han tenido que dejar de lado las actividades por la COVID- 19, las diversas facetas se dejaron de lado, es otro aspecto que se impidió llevar a cabo diferentes mejoras en cuanto a la descripción de los procedimientos. (Diario gestión, 2020)

Por otra parte, referente a la **Mano de Obra**, los empleados que laboran en los centros gastronómicos de la Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre en Paita, poseen solo una educación de manera básica regular en el nivel secundario, también algunos

empresarios poseen educación en nivel superior, también otros dueños incursionaron en los restaurantes para tener liquidez, además, cubrir variedad de necesidades esenciales en esta complicada situación. Adicionalmente, existe carencia de buen trato y optima comunicación entre el colaborador y el empleador, esto conlleva a la desmotivación por parte del colaborador, no obstante, se tiene que manifestar que la relación del colaborador con el consumidor es más confiable y en la mayoría de las ocasiones la buena atención al consumidor. (Diario gestión, 2020)

Del mismo modo, el COVID-19, denota gran incidencia de forma directa por el **factor del Medio Ambiente**, los centros gastronómicos de la avenida, tanto nacional y regional, por la ley del estado, por la ley de forma legal se acogieron al cierre de diversas actividades para salvaguardar la vida de todos los peruanos, incluyendo la de los empresarios; esto conlleva de una u otra forma a descuidar los negocios, por la falta de actividades. (Diario gestión, 2020)

Por un lado, empezando el mes de octubre por orden del estado, las diferentes actividades del sector restaurantes se abrieron, logrando cumplir los diversos protocolos más exigentes que se han establecido, el lavado de manos, utilizar alcohol en gel, uso de mascarillas y protector facial, también desinfectar los establecimientos en periodos determinados, pero algunos restaurantes no lograron reapertura de sus negocios las calles, se logra observar restaurantes cerrados de forma definitiva. (Diario gestión, 2020)

Por otro lado, en lo que guarda relación con la **Maquinaria**, los centros gastronómicos no poseen los respectivos equipos de forma industrial de última generación, por ende, los diversos procedimientos no reúnen los requisitos exigentes del cliente, ya que los negocios cuentan con equipos de tecnología de tiempos

rudimentarios, puesto que, la atención se refleja de esa forma moderada por lo cual el perjudicado suele ser cliente. Finalmente, a consecuencia de la Pandemia manifestaron que estaban sin ninguna posibilidad de invertir porque para ellos representaba un nivel de riesgo alto para realizar inversiones, cuando la realidad del COVID-19 estaba siendo una amenaza de gran magnitud. (Diario gestión, 2020)

La problemática en Paita, se da en manifiesto en que cada día existe un nivel de forma alta de despliegue en los centros gastronómicos, este evento logro evidenciar la gran velocidad en el desarrollo de los centros gastronómicos de forma empresarial, demasiados consumidores acuden a satisfacer una determinada necesidad, la industria de alimentación es gran motivadora y por lo consiguiente anima al corazón del empresario a luchar y seguir en auge con un emprendimiento.

En este estudio se buscó identificar las características de gestión de calidad que poseen los centros gastronómicos en la avenida Víctor Raúl Haya de la Torre en Paita, se conoce a nivel empresarial que en la mayor parte de los casos es muy complicado organizarse, poder identificar, que tenemos en frente la demanda de manera demográfica, se carece de patrones de una gestión de calidad, del control, del respeto, y también de formalización del centro gastronómico, que debe asegurar la exitosa inocuidad en la preparación de los diferentes platos gastronómicos, además los trabajadores desconocen en su mayor parte los beneficios de la formalización, protección laboral en los restaurantes de la zona.

Por otra parte, no se identificó la dimensión de formalización que ha podido establecer o no cada negocio, constante con consumidores para lograr la fidelización, poseen segmentos de posibles consumidores de manera reducida, no solo están pendientes de la calidad del servicio; estos centros gastronómicos se encuentran de

manera colindante con otras urbanizaciones por lo cual hay cantidad y diversidad de hoteles. (Vásquez, 2017)

La situación que se caracteriza en el presente desarrollo de la investigación que se relaciona con la caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización, se permitió llevar a cabo la formulación en la pregunta de investigación con un enunciado que se denominada: ¿Cuáles son las características que tiene la gestión de calidad y formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021?

Esta investigación, formulara el posterior objetivo general: “Identificar las características de la gestión de calidad y formalización en Mype rubro restaurantes - Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021”,

Además se plantearan los posteriores objetivos específicos: (a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021; (b) Definir los enfoques de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021; (c) Determinar las dimensiones de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021 y (d) Identificar los beneficios de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica de manera **Teórica**, por el crecimiento de todos los conocimientos entorno a la gestión de calidad y formalización, también en todos los conocimientos de elementos y enfoques que pueden aplicar las empresas sobre la gestión de calidad, de la misma manera las dimensiones y beneficios de la formalización, esta indagación otorgó conocer el proceso de la formalización y los beneficios en las empresas.

Práctica, ya que, conlleva al conocimiento de la caracterización en las dimensiones que son parte de esta investigación y así, se llegó al objetivo general. Paita demuestra a diario que posee un desarrollo de centros gastronómicos, lo cual es importante poder tener en cuenta la gestión de calidad y formalización.

Metodológicamente, ya que se aplicó el proceso de manera científica en investigación, a través fórmulas de forma estadística según sea necesario, para el desarrollo del tamaño de forma muestral, estableciendo un tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, según corresponda.

En lo **social** se buscó la extensión y sensibilización sobre las características de la situación real de las Mypes ante el entorno y en específico en la Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre de Paita.

Esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de las variables fue finita, variable gestión de calidad 22 trabajadores, y formalización 4 gerentes. Se utilizó técnica de encuesta, instrumento el cuestionario. Siendo los principales resultados que, el 91% de los que trabajadores emplean los recursos de manera ordenada. Un 86% el control estadístico. La Formalización el 75% de empresarios indicaron que no cumplen con la aplicación de las dimensiones de formalización. El 75% por el acompañamiento laboral. Las principales conclusiones como: los recursos que emplean son aprovechados de forma ordenada y secuencial para poder satisfacer al cliente; priorizan el control estadístico, llevando a cabo un monitoreo mediante los reclamos de los clientes para identificar el problema de calidad y así mejorar de forma continua. De la Formalización se ha identificado que no cumplen con la aplicación de las dimensiones de: de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, no existe

un interés continuo por tener un negocio en regla, por otro lado, llevan a cabo el beneficio de acompañamiento laboral, logrando garantizar la inducción al ingresar a laborar.

Esta investigación quedara delimitada de la posterior forma:

Temática: Gestión de calidad y Formalización.

Psicográfica: microempresas rubro restaurantes

Geográfica: Paita-Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre.

Temporal: año 2021

II- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable de la gestión de calidad

Avilés & Cedeño (2018) en su investigación titulada “*Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita*”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, el objetivo fue la elaboración de diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente, se empleó la metodología descriptiva y correlacional.

Se concluyó que cuando se tiene conocimiento del contexto de los requisitos del sistema integrado de gestión (SIG), se logra facilitar el engranaje de la estructura con un gran nivel de forma explícita, también eficiente; lo que lo que otorga la consolidación de la gestión en la cual se combina con los requisitos para que puedan ayudar a minimizar los diversos riesgos de inocuidad mediante el sistema de gestión en la seguridad alimentaria, además, lograr el aumento de los parámetros en base a la confianza enrumbada al consumidor final, también se logra aumentar los diversos requisitos de forma legal para brindar una deseada satisfacción al consumidor,

finalmente para la protección del medio ambiente y también la obtención de una mejor gestión basada en la seguridad y salud a nivel laboral.

Burgos (2017) tesis denominada, “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USA- 008*”. Presentada en la Universidad de Bogotá. -Colombia, el objetivo fue desarrollar el sistema de gestión de calidad. Metodología de tipo de investigación cualitativa y cuantitativa.

Se concluyó que existía una serie de factores de controles difíciles, dichos factores correspondían a temas climáticos dado que por su gran naturaleza del servicio definen una prestación del mismo, la disponibilidad de servicios públicos y también amenazas dentro del sector.

No obstante, se evidenció la carencia de determinada información documentaria entorno a la empresa, toso esto producía que la gestión administrativa se encontrara entorpecida y también el control de todos los diversos procesos y procedimientos se encontraran nulos. Posteriormente, se logró generar todo el proceso de documentación observado en los diversos anexos, y que se parten del manual de calidad y del aplicativo para la totalidad del sistema de gestión de calidad como principal base de empresa para poder contemplar cada numeral existente entorno a la norma ISO 9001:20015 y que están contemplados en base a un check list de la norma NTS-USNA 008.

Gramajo (2018) tesis titula “*Las 5S en los Restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango*”, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, el objetivo fue determinar la utilización del programa 5`s. Metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, y diseño no experimental

Se concluyó que los empresarios y trabajadores desconocen y por esa razón no emplean el programa 5´S en los centros gastronómicos. Los métodos de empresa de los recursos materiales fueron basados en almacenar todo el material en la bodega, en la cual realizan la limpieza y también la ordenan una vez por semana, no obstante, no se encargan de rotular las diferentes herramientas. Por una parte, se logró identificar que la forma de ordenar los espacios de trabajo en los centros gastronómicos es un proceso sumamente empírico, se carece de marcaciones, tampoco existen señalizaciones de las diversas áreas en el trabajo, tampoco hay señalizaciones de peligro. En base a ello, el proceso que es empleado en los centros gastronómicos se brinda de forma verbal, en la actualidad se carece de un manual de limpieza que pueda indicar los procedimientos a seguir. La limpieza que se emplea en las diversas áreas solo es mediante la desinfección.

Dado a ello, en los centros gastronómicos hay estándares para poder controlar el orden y también la limpieza de forma visual, pero no poseen los controles escritos para reforzar el hábito de poder mantener los elementos de las 5 S. Por lo consiguiente, todas las medidas que se emplean en los centros gastronómicos son llamadas de atención, en el caso que los trabajadores no cumplen los estándares de la limpieza.

Gutiérrez & Vilca (2016) en su tesis *“Implementación de un sistema de gestión de calidad en el restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2016”* presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo fue implementar los elementos de un sistema de gestión de calidad; la metodología que se aplicó fue cuantitativa descriptiva simple y de tipo transversal.

Se concluyó que el 65% de trabajadores desarrollan las actividades de acuerdo a los objetivos que les establece la organización, también el 70% de trabajadores

señalan que las empresas carecen de una misión y visión, además el 45% de trabajadores indica que los platos están acordes a la exigencia del consumidor, finalmente el 57% de trabajadores consideran que la preparación de los platos está en constante cambio con lo que establece el restaurante.

Rojas (2016) tesis titulada “*Conocimiento y aplicación de la gestión por enfoques en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo, Julio – septiembre 2016*”, presentada en la Universidad Privada del Norte Trujillo. El objetivo fue evaluar el nivel de conocimiento y aplicación de la gestión por enfoques en los centros gastronómicos. La investigación llevada a cabo fue de diseño no experimental, nivel descriptivo, de corte Transversal.

Concluyó que el 60% de trabajadores señala que destaca la calidad en la preparación de los platillos, también el 59% de los trabajadores indican que al momento de finalizar la preparación del platillo adicionalmente es inspeccionado por el jefe de área, por otro lado, el 58% de los trabajadores señalan que los restaurantes llevan un control de reclamos para mejorar en la calidad del producto

Mellado, Orcotoma & Rozas (2017), su tesis denominada “*Influencia de la gestión de calidad en el restaurante Temático Cusco*”, presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. El objetivo fue influencia de la gestión de calidad en un restaurante temático. La metodología que se aplico fue de tipo cualitativa, como también cuantitativa, de diseño no experimental.

Concluyó que el 60% de trabajadores desarrollan las actividades de acuerdo a los objetivos que les establece la organización, también el 50% de trabajadores señalan que las empresas carecen de una misión y visión, además el 35% de trabajadores indica que los platos están acordes a la exigencia del consumidor, finalmente el 57% de

trabajadores consideran que la preparación de los platos está en constante cambio con lo que establece el restaurante.

Guzmán (2018). En su tesis sobre. “*Gestión de las Mypes del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Ucayali 2018*”, presentada en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo fue conocer como es la gestión en las Mypes de los centros gastronómicos. La metodología que se empleo fue de diseño no experimental, la población fue 28 trabajadores en 13 restaurantes en la investigación.

Concluyó que, respecto a la planificación, no ejercen dicha actividad ya que se carece de un plan estratégico, los empresarios no toman en cuenta los instrumentos que nos brinda administración y se actual de manera informal sin emplear estas importantes herramientas, ocasionando que los negocios no posean rumbo fijo. Respecto a la organización, en este caso los negocios son Mypes, por esta razón los centros gastronómicos operan sin algún criterio organizacional, ya que no logran establecer las funciones y también responsabilidades de forma definida, ocasionando ir en contra de los intereses del establecimiento, esto significa que los centros gastronómicos funcionan carecen de criterios de forma organizacional, por otra parte la estructura de los centros gastronómicos, se muestra la carencia de identificación.

Referente a la dimensión de ejecución, existe carencia del desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores, es decir, no se identifican con la empresa, solo se conforman con la obtención de su salario. Además, se logra evidenciar falta de capacitación, para realizar una excelente atención de servicio.

Los centros gastronómicos tienen licencia municipal, también tiene un carnet de sanidad de los empleados, finalmente en base al control, se muestra que los

controles que han sido implementados en los centros gastronómicos no sirven de apoyo en la administración, se recibe la información sin algún tipo de control, a consecuencia, se puede afirmar que hay un mal manejo en la administración de los centros gastronómicos.

Peña (2016) realizó una investigación titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, el objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad, la metodología empleada es de tipo descriptiva, corte transversal, de diseño no experimental.

Concluyó que el 40% de trabajadores señala que destaca la calidad en la preparación de los platillos, también el 47% de los trabajadores indican que al momento de finalizar la preparación del platillo adicionalmente es inspeccionado por el jefe de área, por otro lado, el 66% de los trabajadores señalan que los restaurantes llevan un control de reclamos para mejorar en la calidad del producto

Villalta (2019) realizó una investigación titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes, rubro restaurantes de la calle Tacna del mercado de Piura, Año 2019*”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, el objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y capacitación, la metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y también de corte trasversal.

Se concluye que el 30% de trabajadores desarrollan las actividades de acuerdo a los objetivos que les establece la organización, también el 45% de trabajadores señalan que las empresas carecen de una misión y visión, además el 55% de

trabajadores indica que los platos están acordes a la exigencia del consumidor, finalmente el 59% de trabajadores consideran que la preparación de los platos está en constante cambio con lo que establece el restaurante.

Castro (2019) tesis presentado sobre “*Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mypes rubro restaurantes Urb. el bosque castilla, Piura 2019*” presentada en la Universidad Católica Ángeles de Chimbote Piura. El objetivo fue identificar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente. La metodología empleada fue descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

Concluyendo que el 71% de trabajadores señala que destaca la calidad en la preparación de los platillos, también el 62% de los trabajadores indican que al momento de finalizar la preparación del platillo adicionalmente es inspeccionado por el jefe de área, por otro lado, el 44% de los trabajadores señalan que los restaurantes llevan un control de reclamos para mejorar en la calidad del producto.

2.1.2. Variable de Formalización

Sánchez (2017) en su tesis sobre “*Formalización internacional en los restaurantes pizza Burger de Gualan, Acapa*” presentada en la Universidad Rafael Landívar – GUATEMALA. El objetivo fue evaluar las dimensiones de formalización. Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, corte transaccional. Con una población de 12 restaurantes, empleando la técnica de la encuesta.

Se concluyó que el 70% de los gerentes indican que aún no realizan los trámites ante autoridad recaudadora de impuestos para la llevar a cabo la formalización de su negocio, además el 45% de los gerentes aun no acuden a la notaria publica para elaborar constitución de la empresa, también el 65% de gerentes señala que faltan

requisitos referentes a la salubridad para poder obtener la licencia de funcionamiento, el 80% de los gerentes indican que optaron por verificar la ley general de sociedades del país para poder identificar el tipo de empresa y sociedad, por otro lado el 100% de los gerentes señalan que los restaurantes no están acogidos a ningún régimen de Mypes. Finalmente, el 90% de los gerentes expresan que no comercializan ningún producto especializado.

Escandón (2017) en su tesis realizada sobre “*Influencia de la formalización en los Bares Restaurantes Macho Sports en Plaza Sol en la ciudad de Guayaquil*”, presentada en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. El objetivo fue detallar los beneficios de la formalización en el bar restaurante. Metodología de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, tomando en cuenta la población de 10 restaurantes.

Concluyó que el 90% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, también el 100% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico, además el 70% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados, el 60% de los gerentes indican que sus trabajadores reciben capacitaciones cuando se requiere, el 66% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado, finalmente el 30% de los gerentes señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados.

Ferrusola & Tomala (2018) tesis denominada “*Formalización empresarial del Restaurante “EL REY DE LA CHULETA”* de la ciudad de Guayaquil, presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de ECUADOR. Cuyo objetivo fue desarrollar el enfoque de la Formalización empresarial. Metodología empleada fue de

tipo aplicada y proyectiva, con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos utilizados se basaron en la encuesta, y la revisión documental.

Se concluye que el 80% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, también el 66% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico, además el 72% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados, el 64% de los gerentes indican que sus trabajadores reciben capacitaciones cuando se requiere, el 61% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado, finalmente el 33% de los gerentes señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados.

Huere & Muña (2016) en su tesis denominada “*Cultura tributaria para la Formalización de las Mypes rubro restaurantes de la provincia de Huancayo*”, presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo fue analizar como la cultura tributaria influye en la formalización. Metodología empleada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental.

Se concluyó el 50% de los gerentes indican que aún no realizan los trámites ante autoridad recaudadora de impuestos para la llevar a cabo la formalización de su negocio, además el 44% de los gerentes aun no acuden a la notaria publica para elaborar constitución de la empresa, también el 63% de gerentes señala que faltan requisitos referentes a la salubridad para poder obtener la licencia de funcionamiento, el 78% de los gerentes indican que optaron por verificar la ley general de sociedades del país para poder identificar el tipo de empresa y sociedad, por otro lado el 43% de los gerentes señalan que los restaurantes no están acogidos a ningún régimen de

Mypes. Finalmente, el 84% de los gerentes expresan que no comercializan ningún producto especializado.

Requejo & Medina (2017) en su Tesis sobre “*Formalización De Negocios para reducir la informalidad de las Mypes rubro restaurantes de la Provincia De Jaén, 2017*”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo; el objetivo fue proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes. Este estudio fue de tipo descriptiva, con un nivel cuantitativo, en base a una muestra de 30 negocios, se empleó como instrumento un cuestionario.

Concluyó que el 85% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, también el 47% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico, además el 53% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados, el 58% de los gerentes indican que sus trabajadores reciben capacitaciones cuando se requiere, el 63% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado, finalmente el 44% de los gerentes señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados.

Diaz (2017) en su tesis denominada “*Estrategias para la Formalización de las Mypes rubro restaurantes en el distrito de Pimentel 2017*”, presentada en la Universidad Señor de Sipán. El objetivo fue determinar las estrategias para la formalización de las Mypes. Metodología fue de tipo descriptiva, no experimental, de corte transversal, con nivel cuantitativo.

Concluyó que el 67% de los gerentes indican que aún no realizan los trámites ante autoridad recaudadora de impuestos para la llevar a cabo la formalización de su

negocio, además el 55% de los gerentes aun no acuden a la notaria publica para elaborar constitución de la empresa, también el 68% de gerentes señala que faltan requisitos referentes a la salubridad para poder obtener la licencia de funcionamiento, el 76% de los gerentes indican que optaron por verificar la ley general de sociedades del país para poder identificar el tipo de empresa y sociedad, por otro lado el 80% de los gerentes señalan que los restaurantes no están acogidos a ningún régimen de Mypes. Finalmente, el 54% de los gerentes expresan que no comercializan ningún producto especializado.

Peña (2016) en su tesis que trata sobre “*Caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mypes rubro restaurantes de Sullana, año 2016*” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar las características de la formalización y el Financiamiento de las Mypes. Metodología que se empleó de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, se escogió una muestra de 15 propietarios de las Mypes.

Concluyendo que el 91% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, también el 56% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico, además el 78% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados, el 46% de los gerentes indican que sus trabajadores reciben capacitaciones cuando se requiere, el 51% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado, finalmente el 39% de los gerentes señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados.

Silva (2018) en su tesis que trata sobre “*Caracterización de financiamiento y formalización de las Mypes rubro restaurantes en Piura, año 2018*”. Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el objetivo general fue describir características del financiamiento y formalización de las Mypes, lo cual se utilizó la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal y se estableció una población 16 gerentes de las Mypes.

Concluyendo que el 88% de los gerentes indican que aún no realizan los trámites ante autoridad recaudadora de impuestos para la llevar a cabo la formalización de su negocio, además el 81% de los gerentes aun no acuden a la notaria publica para elaborar constitución de la empresa, también el 45% de gerentes señala que faltan requisitos referentes a la salubridad para poder obtener la licencia de funcionamiento, el 47% de los gerentes indican que optaron por verificar la ley general de sociedades del país para poder identificar el tipo de empresa y sociedad, por otro lado el 58% de los gerentes señalan que los restaurantes no están acogidos a ningún régimen de Mypes. Finalmente, el 90% de los gerentes expresan que no comercializan ningún producto especializado.

Chunga (2018) su tesis sobre “*Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del mercadillo del distrito de bellavista, Sullana año 2018*”. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue describir las características del financiamiento y formalización. El tipo de investigación fue de diseño no experimental, corte transversal, de nivel descriptivo, y tipo cuantitativo. La población fue de 30 Mypes, que fueron considerados los gerentes, se empleó como instrumento un cuestionario, y se utilizó la técnica de la encuesta.

Concluyendo que el 56% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, también el 68% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico, además el 64% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados, el 51% de los gerentes indican que sus trabajadores reciben capacitaciones cuando se requiere, el 44% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado, finalmente el 80% de los gerentes señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Ortiz (2016), expresa que “la gestión de calidad es la operatividad de una gestión eficaz, conjuntamente con el personal que la conforman, también por los determinados instrumentos que son base para el nivel de la misión de la empresa. Además, tiene como un objetivo principal el control de la calidad de los diversos productos y servicios, logrando una optimización en los recursos”.

Por otro lado, ISO (2016), infiere que “la gestión de calidad se basa en los diferentes procesos que intervienen, también interviene la calidad en el proceso de la generación de los determinados productos, hace énfasis en la planificación y también el orden que estos elementos son claves para los procesos como son la comercialización y respectiva distribución, haciendo impacto en la calidad del determinado producto que finalmente llegan al consumidor o cliente”.

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad

ISO (2016), considera que el sistema, tiene representación por diversos campos que cuando estén en conjunto y de forma ordenada en función del procedimiento a llevar a cabo, logran alcanzar con calidad la ejecución de bienes y también servicios, los elementos que están presentes en un sistema son:

Forma organizacional, o la estructura, herramienta en gestión que logra promover como debe encontrarse organizada la compañía, suele establecer una coordinación, como también de una articulación en todas ellas. Se basa en elaboración y logro de objetivos propuestos, que ya se tienen definidos. (ISO, 2016)

Evidentemente, “puede definir y poder precisar el número de individuos que se requieren, como también establecer el perfil del sujeto en una capacidad de poder llevar a cabo y lograr el cumplimiento de forma dinámica las diversas actividades que lleva la función con eficiencia y también una responsabilidad. En efecto, toda empresa debe de tener y poder también visualizar el organigrama organizacional, que es un instrumento que refleja las jerarquías institucionales que está liderada de modo eficiente con el área de recursos humanos, finanzas y también materiales en cantidades exactas lo cual se requieren en la empresa”. (ISO, 2016)

Planificación. Se establece la acción, en el cual las empresas se encargan de planificar las diversas actividades internas en la situación de los propósitos, a manera general las empresas deben centrarse en el crecimiento del plan estratégico y también de la planificación en administración, industria y comercial que es el centro de análisis en todo el negocio, por lo cual se define en la empresa determinada, a modo que se implementa actividades programadas que están involucradas en los respectivos

propósitos que están definidos en la empresa con una proyección de forma organizativa y también social en toda la población, de forma clara, también concisa, y sobre todo que sea realizable, de tal manera que los objetivos propuestos manifiesten las medidas a seguir para así poder lograr la meta en el corto, mediano y largo plazo. (ISO, 2016)

Recursos. “Son todos los componentes que están relacionados e integrados, para los determinados fines de forma organizacional, a partir de esto se requieren de talento humano, de materiales, de materias primas, de equipos, de maquinarias, de infraestructura, de capital de trabajo, y de acceso al sistema financiero”. (ISO, 2016)

No obstante, “se tiene que dar la precisión que todos no están en forma secuencial, puesto que hay en la empresa otros componentes por lo cual se logra identificar como los diversos recursos que están representando en los costos fijos y también los costos variables. Finalmente, los recursos son sustanciales ya que logran responder a la planificación de la producción pudiendo impactar en una oferta que lleva a cabo la empresa a los potenciales clientes”. (ISO, 2016)

Procesos. Por un lado, “se constituye los diferentes procesos que están presentes en la transformación de las materias primas, es decir, la entrada de transformación de salida es igual al producto terminado. También, estos procesos requieren de una posible articulación con la planificación, con la logística que es la de entrada y la de salida”. (ISO, 2016)

No obstante, “la empresa para llevar a cabo la transformación debe precisar de una información a modo estadístico o estimado en relación a los volúmenes exactos de la rotación de las salidas entorno a los años antecesores, logrando garantizar la utilización de forma adecuada y también racional de los recursos siendo estos materiales y también recursos financieros”. (ISO, 2016)

2.2.1.2. Enfoques de la gestión de calidad

Ortiz (2016), menciona, “las empresas deben estar sostenibles con la existencia de alguno de los elementos, de este modo general, se debe lograr generar una relación entre sí y poder encaminar a todas las dimensiones de forma propia en la estructura y también de los propósitos”.

Enfoque de Gestión de Calidad: “se refiere a la clasificación y también las características que predominan. Se precisa que en forma general la clasificación es llevada a cabo con una discreción dado que se busca desarrollar y también poder distinguir aspectos de los diferentes productos y/o servicios que marcan una diferencia hacia la competencia, con eso se obtiene un producto y servicio diferenciado”. (Ortiz, 2016)

Por un lado, “este enfoque posee principios, que son rutinarios para poder conservar la inviolabilidad sobre las especificaciones o también las innovaciones de un determinado producto o también servicio para que con ello pueda de mantener una sostenibilidad en nuevas ofertas hacia el mercado en los que se distingue y también se mantiene una posición eficiente”. (Ortiz, 2016)

Inspección. Por una parte, “el propósito fundamental es asegurar que los diversos procedimientos de transformación, de atención lleguen al potencial cliente y también se logre alcanzar las diferentes expectativas, logrando así poder satisfacer todas las necesidades. Por otro lado, la comprobación del determinado producto final, debe cumplir con todos los estándares en calidad y también constatar veracidad de los diferentes productos finales”. (Ortiz, 2016)

Por consiguiente, el presente enfoque, de una determinada variación de los diversos insumos que urgen en el servicio o producto, un observador en las diferentes

actividades que comprenden el proceso de origen al producto nuevo, se debe ejercer un minucioso seguimiento para el control de la calidad.

Sin embargo, esta inspección, además, contiene desventajas como: “No garantizar cero posibles defectos, también el costo y en el tiempo en productos encontrados defectuosos. Posteriormente no se atiende el fortalecimiento de las habilidades de los empleados”. (Ortiz, 2016)

Control estadístico. “Hace énfasis en un control estadístico, ya que se tiene control basadas en acepciones, que la primera es la identificar de las posibles deficiencias en el procedimiento productivo en una fase, y la segunda es controlar la realización sobre los determinados productos que están en proceso de devolución por parte del cliente o consumidor”. (Ortiz, 2016)

Por un lado, las organizaciones en la mayor parte guardan los hechos, no obstante, estos referidos hechos son cuando urge una mayor preocupación por llevar a cabo los procedimientos en transformación con una correcta transparencia para así asegurar un mejor control, con correctivas medidas y también una comunicación de forma horizontal y, además vertical para asegura la calidad del producto por consiguiente el consumidor pueda sentirse cómodo y satisfecho. (Ortiz, 2016)

“La variedad de organizaciones basadas en la inspección y también en el control estadístico, les ayuda a detectar anomalías y poder clasificarlas para encontrar la solución exacta. También el reconocer fuentes aleatorias y también no aleatorias para poder ubicar los productos que otorguen llevar a cabo medidas de manera correctiva, y así poder bajar el índice de los defectos y poder aumentar los productos conformes, finalmente poder disminuir los costes en productos no consolidados”. (Ortiz, 2016)

2.2.2 Formalización

Ministerio de trabajo (2018), menciona “la ejecución de los diversos estudios sobre formalización, es trascendental la unión de variedad de componentes que logran contribuir en la ejecución de una organización a nivel formal”.

Ministerio de la producción (2019), establece que “las Mypes son muy reconocidas como las unidades económicas, estas Mypes buscan poder lograr constituirse en una persona jurídica o también mantener esa condición de persona natural con negocio; finalmente, para poder desarrollar con normalidad la actividad que se lleva a cabo como en extracción, en industria, en transformación y comercialización”.

2.2.2.1. Dimensiones de la formalización

Vera (2017), considera, “el gobierno mediante el ministerio de la producción, se precisan que hay cinco diferentes maneras en la cual el emprendedor en líneas generales debe estar correctamente formalizado”.

Tributaria. Todas las organizaciones en el país llevan a cabo ante la Administración Tributaria (SUNAT), esta institución registra a la empresa en caso tengan persona jurídica, o, de una persona natural renta de cuarta o con negocio.

“Por un lado, se encargan de gestionar el registro único de contribuyente (RUC), dicho registro funciona como validador e identificador de su partida, las diferentes organizaciones lo obtienen y están detallada la información general de la organización y también de los socios según corresponda”. (Vera, 2017)

Registral. “Las organizaciones deben optar para la participación en el mercado empezando desde la personaduria en forma jurídica. Para ello deben acudir al notario público para poder edificar la minuta de constitución, luego debe ser ingresada a la

oficina de registros públicos, que actualmente se denomina súper intendencia nacional de registros públicos (SUNARP), donde quedaría inscrita la constitución de la empresa”. (Vera, 2017)

Municipal, Las empresas determinan poder avanzar con la formalización, lo posterior es el trámite en la municipalidad, en este proceso las organizaciones obtienen la licencia de funcionamiento, previo a presentar los requisitos correspondientes, contenido en lo establecido que se detalla en el texto de procedimientos, se presentan documentos del permiso en las oficinas de defensa civil y también la constancia del registro en el régimen de la micro y pequeña empresa (REMYPE). (Vera, 2017)

Empresarial, se refieren a la “variedad de tipos de empresas jurídicas que determinen el contexto del comercio. La Ley N° 26887-ley general de sociedades, las empresas deben poder adoptar una de las diversas modalidades de la sociedad, dentro del marco de la legislación peruana, todo dependerá de la cantidad de socios, cantidad de trabajadores, también del régimen en que estarán consolidados”. (Vera, 2017)

Laboral. “Se encuentra regulado por el Ministerio de trabajo y promoción del Empleo. Dependiendo de los ingresos que tiene la empresa, pueden optar por inscribirse al régimen de la micro y pequeña empresa, para poder obtener beneficios laborales dando un énfasis en costos laborales, de acuerdo a las leyes constituidas a favor de las micro y pequeñas empresas”. (Vera, 2017)

Sectorial, “Otorga un énfasis únicamente a rubros netamente especializados, en el caso de los grifos, también de la manipulación de pólvora, de la comercialización de manera oficial de armas, en todos los casos también intervienen diferentes entidades las cuales son encargadas de empezar a evaluar con una minuciosidad y poder brindar

la autorización previa a la verificación rigurosa y cumpliendo a nivel alto de todos los requisitos que están establecidos en cada entidad respectivamente”. (Vera, 2017)

2.2.2.2. Beneficios de la formalización

Watanabe (2018), manifiesta que en Perú las Mypes formalizadas consiguen alcanzar los siguientes beneficios:

Régimen Laboral Especial. “Cuando la empresa está legalmente formalizada y esta misma se acoge el régimen de la micro y pequeña empresa, obtiene beneficios nivel laboral con relación a la concepción de horas de trabajo dentro de la organización, así como el pago de horas extras también, además los trabajadores pueden acceder a la media jornada laboral con sus benéficos de manera proporcional”. (Watanabe, 2018)

Régimen de Salud. Por un lado, “cuando la empresa esta formalizada, el personal está incluido en planilla, pudiendo acceder al servicio integral de salud, por el cual se le hace un descuento al trabajador del nueve por ciento de la remuneración bruta, o si no puede acceder el trabajador mediante el programa de aplicación de manera obligatoria para todos los establecimientos que reciban un financiamiento del SIS”. (Watanabe, 2018)

Régimen Pensionario. Referida a la ley N° 30056, ley de promoción y formalización de la micro y pequeña Empresa, el objeto de esta ley busca que las empresas sean más competitivas, y logren ser a futuro el dinamismo en la economía del estado, al sistema nacional de pensiones (SNP), que se regula en el decreto Ley N° 19990, lo cual las empresas formalizadas, les descuentan a su personal el 13%, a consecuencia de ello el personal tendrá una jubilación a futuro, también los colaboradores tienen la opción libre de elegir el sistema privado de pensiones (AFP). (Watanabe, 2018)

Acompañamiento Laboral. “Se otorgan capacitaciones en determinados periodos por parte del empleador al trabajador, de esta forma se apoya al colaborador a la incorporación e importante aprendizaje mediante la inducción en su puesto de trabajo, aplicando temas con relación al cargo que accede el personal”. (Watanabe, 2018)

Compras Estatales. “Las micro y pequeñas empresas formalmente legalizadas, tienen derecho a participar en los diversos concursos públicos que lleva acabo el estado mediante el organismo supervisor de contrataciones del estado (OSCE), en la cual te puedes registrar como proveedor, y acceder a las contrataciones que ejecuta el estado”. (Watanabe, 2018)

Gastos de Capacitación. “Las organizaciones están obligadas a asignar un presupuesto para la implementación y desarrollo de capacidades y habilidades de los trabajadores, elaborándose capacitación para el beneficio de los colaboradores y por consiguiente sean eficientes en sus labores encomendadas para alcanzar los objetivos trazados en la organización a corto, mediano y largo plazo”. (Watanabe, 2018)

III.-HIPÓTESIS

Hernández (2016), precisó que “la hipótesis se puede llevar a cabo en investigaciones que son complejas, en el caso de los estudios cuya característica es una descripción, ya que solo trata de especificar las características del elemento u objeto de estudio, en donde describen los rasgos más importantes luego del análisis que se lleva a cabo, no se requiere de ejercer la aplicación de una hipótesis”.

IV.-Metodología de la investigación

4.1. Diseño de la investigación

Por un lado, el presente estudio fue de tipo cuantitativa, puesto que está apoyado en aspectos de medición de forma muy especializada, dado que contribuyen a la obtención de posibles resultados de forma esperada con la debida recolección de datos. (Hernández, 2016)

Por otra parte, el estudio tuvo un nivel descriptivo ya que se logró poder describir las características de las variables en indagación, que son objeto del presente estudio. Hernández (2016), considera que las investigaciones de nivel descriptivo “ayudan a identificar las características de forma específica y diversos intereses del presente estudio del indagador”.

Del mismo modo, este estudio tuvo un diseño no experimental, ya que no se pueden intervenir las variables, también que la información fue obtenida de los trabajadores en Mypes, y además es de corte transversal dado que datos fueron recopilados en un periodo determinado o un momento dado.

Indica Hernández (2016), “la investigación no experimental en su mayor parte es de forma empíricas, la información que se recolecta se deriva para la revisión de los instrumentos que son aplicados”.

4.2. Población y muestra

Hernández (2016), manifestó, que la población se refiere al grupo de los individuos, son cuatro (04) Mypes como unidades económicas que son objeto de investigación de la Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre en Paíta.

4.2.1 Población

Hernández (2016), la población se constituye por los diferentes elementos que forman parte del estudio, y en el mayor de los casos poseen características muy similares.

P1. Población gestión de calidad, fue finita y constituida por los empleados de MYPE, con un total de 22 trabajadores para cada dimensión

P2. Población de la variable formalización, fue población finita y constituida por los 04 gerentes que conforman cada Mypes, en el caso de dimensiones y beneficios de formalización.

Mypes en estudio cuadro N° 1

Cuadro 1: Mypes

Relación de Mypes			
ORDEN	CÒDIGO	GERENTE	TRABAJADOR
1	7410375322	1	6
2	7410375323	1	5
3	7410375324	1	5
4	7410375325	1	6
TOTAL		4	22

Elaboración propia.

Cuadro 2: Fuente de información

Fuente de información	Población	Muestra
Trabajadores	Finita: 22	22
Gerentes	Finita: 4	4

Elaboración propia

4.2.2 MUESTRA

Hernández (2016), “la unidad de muestreo es el tipo de caso a elegir para estudiar, para la ruta existen dos tipos el muestreo probabilístico y no probabilístico, ambas contribuyen en la identificación de los elementos, que se seleccionan en número menor de la población con la aplicación según corresponda. Además, precisaron que en el caso de que los elementos plenamente identificados sean menores o igual a 50 no se requiere de aplicar los tipos de muestreo citados”.

M1. muestra para gestión de calidad en base a sus dimensiones es de 22 trabajadores.

M2. muestra para la variable formalización en base a sus dimensiones y beneficios estuvo conformada por la muestra de 04 gerentes.

CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

Criterio de inclusión: en el caso de las dos variables se incluyó a los empleados y propietarios.

Criterio de exclusión: no se excluyó a ningún trabajador, tampoco a gerente.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de definición y operacionalización de variables

4.5 MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN							
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	Ortiz (2016) la gestión de calidad es la operatividad de una gestión eficaz, conjuntamente con el personal que la conforman, también por los determinados instrumentos que son base para el nivel de la misión de la empresa.	Elementos	Forma organizacional	La dimensión elementos de la gestión de calidad se medirá con sus indicadores: la forma organizacional, la planificación, recursos y los procesos. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Trabajador	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Planificación				
			Recursos				
			Procesos				
		Enfoques	Gestión de calidad	La dimensión enfoques de la gestión de calidad se medirá con sus indicadores: enfoque de gestión de calidad, enfoque de inspección y enfoque como control estadístico. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Trabajador	Nominal	
			Inspección				
			Control estadístico				

4.5 MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN							
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
Formalización	Ministerio de trabajo (2018) la ejecución de los diversos estudios sobre formalización, es trascendental la unión de variedad de componentes que logran contribuir en la ejecución de una organización a nivel formal.	Dimensiones	Tributaria	La dimensión de la formalización se medirá con sus indicadores: tributaria, registral, municipal, empresarial, laboral y sectorial. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Gerente	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Registral				
			Municipal				
			Empresarial				
			Laboral				
			Sectorial				
		Beneficios	laboral	La dimensión beneficios de la formalización se medirá con sus indicadores: Régimen laboral, salud, pensionario, Acompañamiento laboral, compras estatales y gastos de capacitación. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Gerente	Nominal	
			salud				
			pensionario				
			Acompañamiento				
			Compras				
			Gastos				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2016), considera que, “las herramientas que usualmente se aplican en los diversos estudios descriptivos son la técnica de la encuesta y también como instrumento se aplica el cuestionario”.

Técnica fue la encuesta se formuló para conceptualizar gestión de indicador, que se detallan en la teoría de la indagación, los datos fueron recolectados mediante la participación de los empleados y propietarios de los restaurantes en Paita de la avenida Víctor Raúl Haya de la Torre, por preguntas de un nivel nominal y con lenguaje de forma accesible, a consecuencia no se presentaron dificultades para la comprensión.

La aplicación del instrumento de indagación, fue el cuestionario, se efectuó a los empleados y dueños, en el tema de estos últimos accedieron a brindar información, con la única condición de no mostrar su información personal en la indagación, garantizando su privacidad.

4.5. Plan de análisis

Después de la recopilación de la información, se procesó y ordeno de acuerdo a cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Con esto, se empleó estadística; empleando Excel 2019 se obtuvieron los porcentajes respectivos. “En efecto se realizó el análisis y luego interpretación de información que fueron recogidos al momento de aplicar el cuestionario, dicho cuestionario fue validado mediante el juicio del experto empleando la tecnología por razones de la pandemia”. (Hernández, 2016)

4.6 Matriz de consistencia
Tabla 2: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Técnica/ Instrumento	Fuente
Caracterización de Gestión de calidad y Formalización en Mype rubro Restaurantes-Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021	¿Cuáles son las características que tiene la gestión de calidad y formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021?	Objetivo General: Identificar las características de la gestión de calidad y formalización en Mype rubro Restaurantes-Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021	Gestión de calidad	Encuesta/	Trabajador
		Objetivos específicos			
		(a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021			
		(b) Definir los enfoques de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes - Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021			
		(c) Determinar las dimensiones de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021	Formalización	Cuestionario	Gerente
		(d) Identificar los beneficios de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021.			

4.7 Principios Éticos

Protección a las personas: “Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las Mypes. La participación de los diversos elementos fue totalmente de forma voluntaria, el recojo de datos con aplicación de técnica e instrumento se mantuvo en suma privacidad, los individuos de la recolección de información actuaron con una absoluta libertad siendo personas mayores de edad”. (Uladech, 2021)

Libre participación y derecho a estar informado: Se informó a todos los que participan sobre el propósito y fines de la investigación, con participación voluntaria. (Uladech, 2021)

Beneficencia y no maleficencia: “Se tomaron acciones de forma adecuada en caso de diversos riesgos, informando a los individuos para su especial cuidado, considerando la seguridad que es indispensable en la ejecución de la investigación”. (Uladech, 2021)

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: “En el desarrollo de la indagación no se tuvo participación de animales, plantas, los restaurantes no poseen ello, también cuidan la amplitud del local y logran evitar mortificar a los diversos clientes con la presencia de algún animal, de esta forma logran la tranquilidad de los consumidores y que posean un espacio placentero en su permanencia al establecimiento”. (Uladech, 2021)

Justicia: “El investigador actuó en todo momento con un criterio de forma razonable. También, está obligado a poder ejercer equidad con los individuos en los procesos y servicios asociados a la indagación, informa la obtención de los datos. Por consiguiente, se garantizó trato justo de manera equitativa”. (Uladech, 2021)

Integridad científica: “Se mantuvo la integridad científica al momento de declarar los conflictos de sumo interés que pudieran estar afectos al curso de una indagación de resultados. Por otro lado, se dio a conocer que su participación es de forma anónima y confidencial, contando con diversos equipos informáticos para obtener resultados con una participación de terceros”. (Uladech, 2021)

V. RESULTADOS

Cuadro 3: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
GENERO		
Masculino	3	75%
Femenino	1	25%
TIPO DE EMPRESA		
EIRL	1	25%
SRL	0	0%
SA	0	0%
Unipersonal	3	75%
EDAD DE PROPIETARIO		
18 a 25 años	0	
26 a 35 años	1	25%
36 a 45 años	2	50%
46 a 50 años	1	25%
Más de 50 años	0	0%
AÑOS EN EL NEGOCIO		
Menos de 5 años	1	25%
Hasta 10 años	2	50%
Más de 10 años	1	25%

Fuente elaboración propia de la investigadora

En el presente Cuadro 3, el 75% de los gerentes son de género masculino, tipo de empresa, un 75% son organizaciones: Unipersonal. edad de los propietarios el 50% entre los 36 a 45 años, el 50% tiene hasta 10 años en el negocio.

5.1 Resultados

Variable 1: Gestión de calidad

Primer objetivo específico: Conocer los elementos de la gestión de calidad en

Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021

Tabla 3 elementos de gestión de calidad

ítem	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
3.¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	17	77%	5	23%	22	100%
4.¿Conoce la misión y visión de la organización?	14	64%	8	36%	22	100%
5.¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	20	91%	2	9%	22	100%
6.¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	17	77%	5	23%	22	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

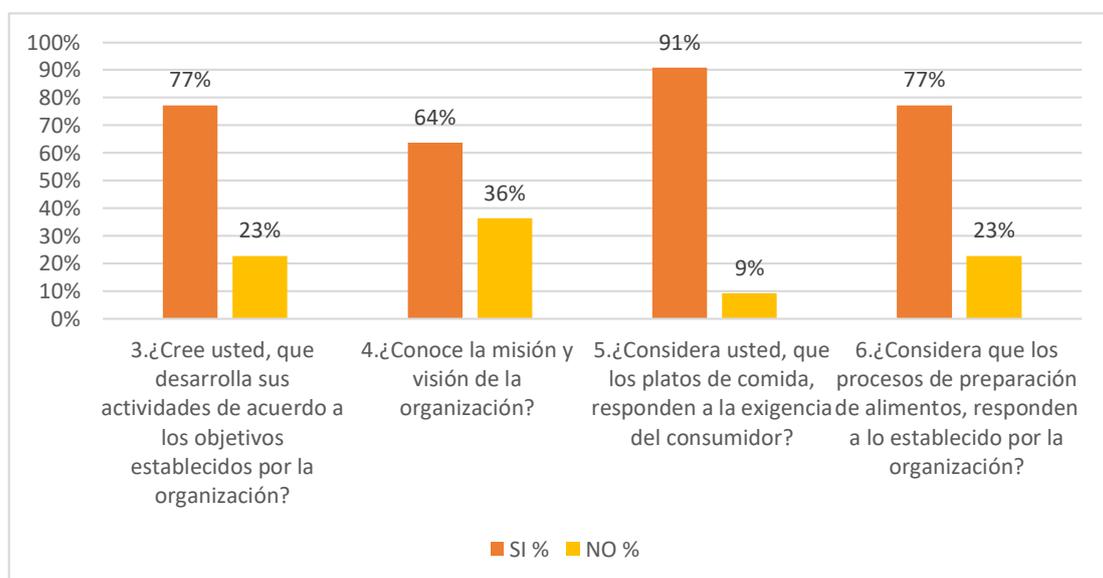


Figura 1 Diagrama de barras, representando elementos de gestión de calidad

En la tabla 3 figura 1 denominadas: “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización” el 77% desarrollan sus actividades de acuerdo a los objetivos, con respecto a la pregunta 4, “Conoce la misión y visión de la organización” , 64% de los trabajadores si conocen la misión y la visión, referente a la pregunta 5, “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor”, el 91% consideran que los platos de comida responden a al consumidor, en la pregunta 6, “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización”, el 77% consideran que los procesos corresponde a los indicado.

Variable 1: Gestión de calidad

Segundo objetivo específico: Definir los enfoques de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021

Tabla 4 enfoques de gestión de calidad

ítem	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
7.¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	16	73%	6	27%	22	100%
8. ¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	18	82%	4	18%	22	100%
9.¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	19	86%	3	14%	22	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

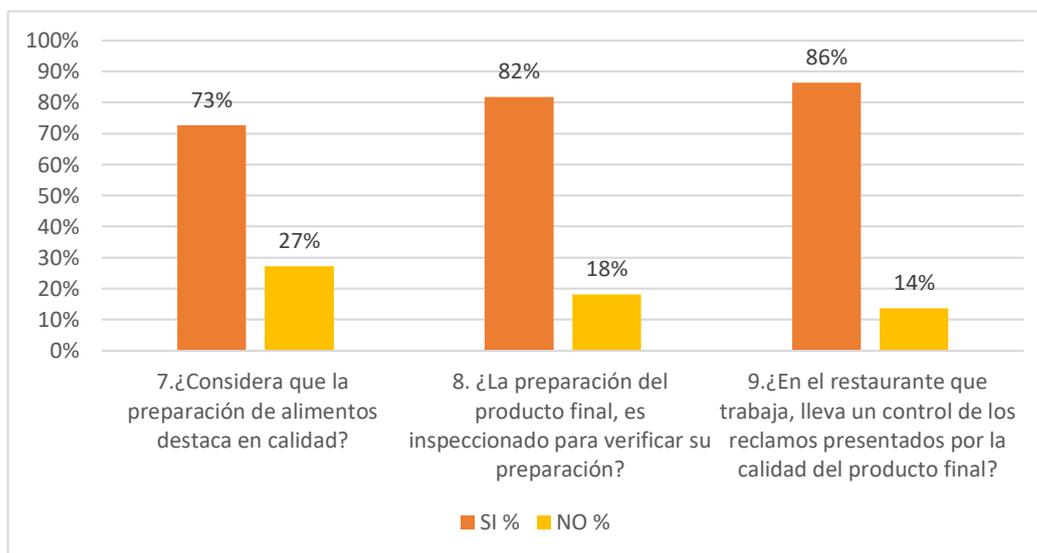


Figura 2 Diagrama de barras, representando enfoques de la gestión de calidad

En la Tabla 4 y Figura 2 denominadas “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad”, el 73% preparan los alimentos con calidad, referente a la pregunta 8, “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación”, 82% inspeccionan la preparación, con respecto a la pregunta 9, “En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final”, el 86% considera que la empresa tiene un control en sus reclamos.

Variable 2: Formalización

Tercer objetivo específico: Determinar las dimensiones de la formalización en

Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021

Tabla 5 Dimensiones de formalización

ítem	Si		No		N	TOTAL
	f	%	f	%		
10.¿Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT?	1	25%	3	75%	4	100%
11. Para el inicio de inscripción, ¿acudió ante notario público para la elaboración de la minuta?	1	25%	3	75%	4	100%
12.¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	1	25%	3	75%	4	100%
13.¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	1	25%	3	75%	4	100%
14.¿Su organización está inscrita en REMYPE?	1	25%	3	75%	4	100%
15.¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?	0	0%	4	100%	4	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los gerentes de restaurantes.

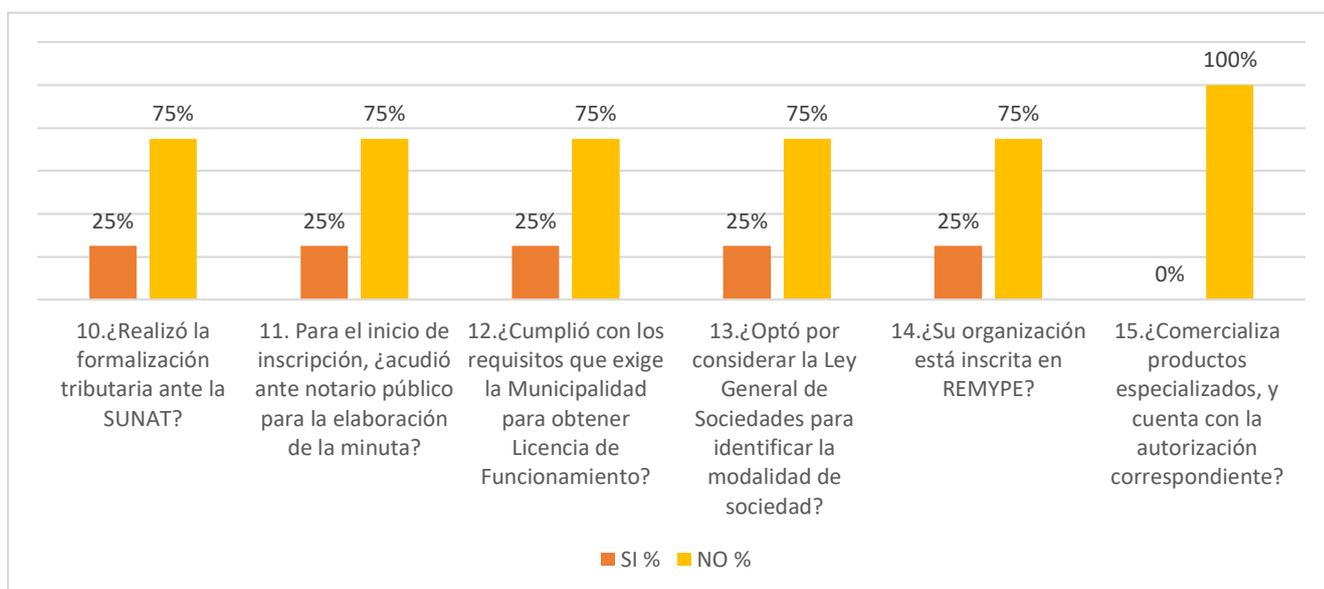


Figura 3 Diagrama de barras, representando las dimensiones de formalización.

En la tabla 5 y figura 3 denominadas “Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT”, se observa que el 75% indican que no realizaron la formalización ante SUNAT, respecto a la pregunta 11, “Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta”, se observa que el 75% indican que no acudieron al notario, referente a la pregunta 12, “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento” se observa que el 75% indican que no cumplieron con lo que pide la municipalidad en tema de la licencia, en la pregunta 13, “Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad” se observa que el 75% indican que no optaron en consideración la ley para definir la sociedad, con respecto a la pregunta 14, “Su organización está inscrita en REMYPE” se observa que el 75% indican que no inscribieron a su organización en el régimen Mypes, con la pregunta 15, “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente”, el 100% considera que no venden productos de forma especializada.

Variable 2: Formalización

Cuarto objetivo específico: Identificar los beneficios de la formalización en

Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021.

Tabla 6 Beneficios de formalización

ítem	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
16.¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	1	25%	3	75%	4	100%
17. ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	0	0%	4	100%	4	100%
18.¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	1	25%	3	75%	4	100%
19.¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	3	75%	1	25%	4	100%
20.¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	0	0%	4	100%	4	100%
21.¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	3	75%	1	25%	4	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes.

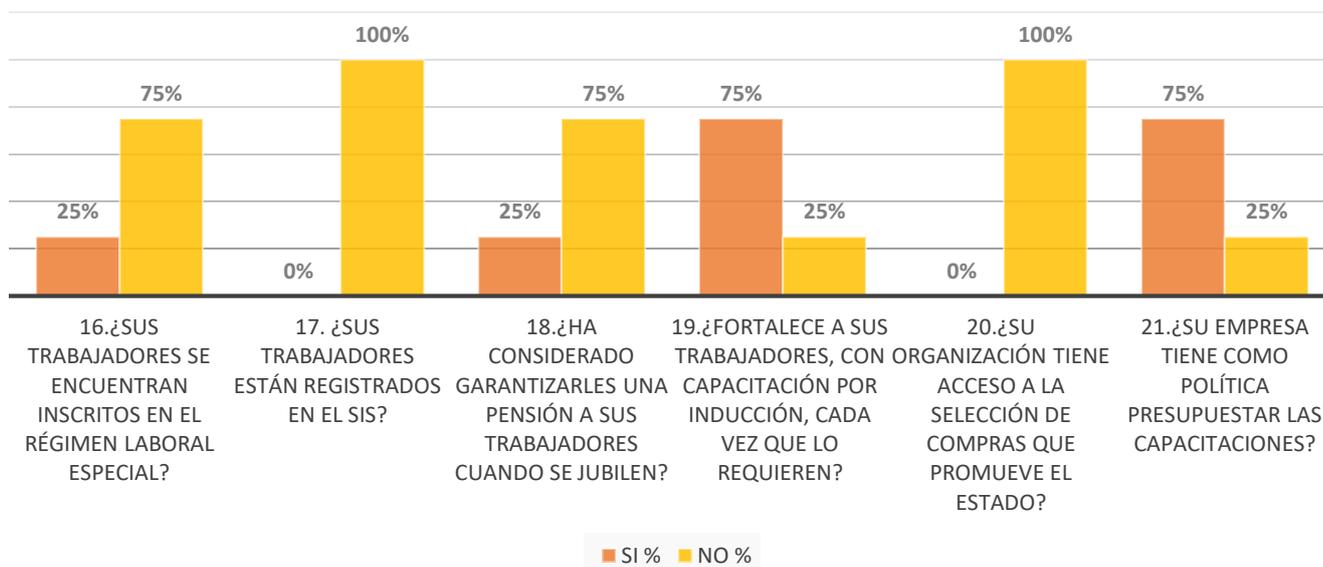


Figura 4 Diagrama de barras, representando los beneficios de formalización.

En la tabla 6 y figura 4 denominadas: “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial -RLE”, se observa el 75% no están inscritos, con la pregunta 17, ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?, el 100% evidencia que los empleados no están en el SIS, referente a la pregunta 18, “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen” el 75% no les otorgan pensión a sus trabajadores, en la pregunta 19, “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren”, el 75% fortalecen a los empleados con capacitación, correspondiente a la pregunta 20, “¿Su organización tienen acceso a la selección de compras que promueve el estado?”, el 100% no poseen acceso a la selección de compras del estado, finalmente con la pregunta 21, “¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?”, el 75% poseen como política presupuestar capacitaciones.

5.2. Análisis de resultados

Variable: Gestión de calidad

Primer objetivo específico: Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021.

En la **tabla 3 figura 1**: “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización”, el 77% desarrollan actividades. Se compara con el resultado de **Gutiérrez & Vilca (2016)**, que el 65% de trabajadores desarrollan las actividades. Por otra parte, **ISO (2016)**, detalla la herramienta que logra en la organización de la compañía, suele establecer planes de una coordinación, como también la relación entre todas ellas.

Respecto a la pregunta: “Conoce la misión y visión de la organización”, el 64% conocen la misión y la visión. Resultado que se compara con el de **Mellado, Orcotoma & Rozas (2017)**, detallan en la investigación que el 50% de trabajadores señalan que las empresas carecen de una misión y visión. Por otra parte, **ISO (2016)**, detalla que la planificación se establece el plan de implementación, es el momento en que las empresas se encargan a planificar las diversas actividades internas en la situación de los propósitos.

Respecto a la pregunta: “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor”, el 91% consideran que sí. Resultado comparado con la investigación de **Villalta (2019)**, detalla que el 55% de trabajadores indica que los platos están acordes a la exigencia del consumidor. Además, se compara con **ISO (2016)**, detalla que los recursos son todos los componentes que están relacionados e integrados, para los determinados fines de forma organizacional, a partir de esto se

requieren de talento humano, equipos, de infraestructura, y de acceso al sistema de finanzas.

Respecto a la pregunta: “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización” el 77% consideran que reaccionan a lo indicado por la empresa. Resultado se compara con la investigación de **Villalta (2019)**, menciona que el 59% de trabajadores consideran que la preparación de los platos está en constante cambio con lo que establece el restaurante. Por otra parte, se compara **con ISO (2016)**, detalla que los procesos están presentes en la transformación de las materias primas, es decir, la entrada de transformación de salida es igual al producto terminado.

Segundo objetivo específico: Definir los enfoques de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita

En la **tabla 4 figura 2**: “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad”, el 73% manifestaron en la preparación de producto brinda calidad. Resultado que se compara con la investigación de **Castro (2019)**, señala que el 71% de trabajadores consideran que destaca la calidad en la preparación de los platillos. Además, se compara con el autor **Ortiz (2016)**, menciona que el enfoque de calidad es la clasificación y también las características que son predominantes. Se precisa que en forma general la clasificación es llevada a cabo con una discreción dado que se busca implementar y también poder diferenciar los diferentes productos que marcan una distinguida diferencia hacia la competencia, se obtiene un producto y servicio diferenciado.

Respecto a la pregunta: “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación”, el 82% manifiestan que el producto final es inspeccionado. Resultado que se compara con la investigación de **Peña (2016)**, que el 47% de los trabajadores indican que al momento de finalizar la preparación del platillo adicionalmente es inspeccionado por el jefe de área. Por otra parte, se compara con el autor **Ortiz (2016)**, considera la comprobación del determinado producto final, debe cumplir con todos los estándares en calidad y también constatar veracidad de los diferentes productos finales.

Respecto a la pregunta: “En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final”, el 86% indican que se lleva el control de los posibles reclamos. Resultado discrepante con **Guzmán (2018)** en la investigación detalla que los controles no brindan garantía. Por otra parte, se compara con el autor **Ortiz (2016)**, menciona que el control estadístico se basa en acepciones, que es la identificar de las posibles deficiencias en el procedimiento en una fase, y controlar la realización sobre los determinados productos que están en proceso de devolución por parte del cliente o consumidor.

Variable: Formalización

Tercer objetivo específico: Determinar las dimensiones de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021

En la **tabla 5 figura 3**: “Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria” se observa que el 75% de propietarios no realizaron la formalización ante SUNAT. Resultado que se compara con la investigación de **Sánchez (2017)**, argumenta que el 70% de los gerentes indican que aún no realizan los trámites ante autoridad recaudadora de impuestos para la llevar a cabo la formalización de su negocio. De otra parte, se compara con el autor **Vera (2017)**, de forma tributaria manifiesta que las organizaciones en el país llevan a cabo la gestión ante la Superintendencia Tributaria (SUNAT), esta institución registra a la empresa en caso tengan persona jurídica, o en caso de una persona natural de renta de cuarta o con negocio.

Respecto a la pregunta: “Para el inicio de inscripción, acudió ante Notario Público para la elaboración de la minuta”, el 75% de propietarios no acudieron al notario para elaborar la minuta. Resultado comparado con los autores **Huere & Muña (2016)**, en la investigación señalan que el 44% de los gerentes aun no acuden a la notaria publica para elaborar constitución de la empresa. De otra parte, se compara con el autor **Vera (2017)**, menciona que las organizaciones deben optar para la participación en el mercado empezando desde la personaduria en forma jurídica. Para ello deben acudir al notario público para poder edificar la minuta de constitución, luego debe ser ingresada a la oficina de registros públicos, que actualmente se denomina super intendencia nacional de registros públicos (SUNARP), donde quedaría inscrita la constitución de la empresa.

Respecto a la pregunta: “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento”, el 75% de propietarios no cumplen lo que demanda la institución para la obtención de la licencia. Resultado que se compara con la investigación de **Diaz (2017)**, menciona que el 68% de gerentes señala que faltan requisitos referentes a la salubridad para poder obtener la licencia de funcionamiento. De otra parte, también se compara con el autor **Vera (2017)**, señala que las empresas que determinan poder avanzar con la formalización, lo posterior es el trámite en la municipalidad, en este proceso la organización obtienen la licencia de funcionamiento, previo a presentar los requisitos correspondientes, contenido en lo establecido que se detalla en los procedimientos administrativos (TUPA), se presentan documentos del permiso de defensa civil y también el certificado del registro del régimen de la micro y pequeña empresa.

Respecto a la pregunta: “Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad”, el 75% de propietarios no optaron por considerar la norma. Resultado que se compara con la investigación de **Silva (2018)**, detalla que el 47% de los gerentes indican que optaron por verificar la ley del país para poder verificar el tipo de empresa y/o sociedad. Por otra parte, también se compara con el autor **Vera (2017)**, expresa que la variedad de tipos de empresas jurídicas. La Ley N° 26887-ley de sociedad, las empresas tienen que adoptar una de las diversas modalidades, dentro del marco de la legislación peruana, todo dependerá de la cantidad de socios, cantidad de trabajadores, también del régimen en que estarán consolidados.

Respecto a la pregunta: “Su organización está inscrita en REMYPE”; el 75% de los propietarios indican que la organización no está inscrita en el REMYPE. Resultado que se compara con **Silva (2018)**, quien en la investigación señala que el

58% de los gerentes indican que los restaurantes no están acogidos a ningún régimen de Mypes. Por otra parte, el autor **Vera (2017)**, considera que lo laboral se encuentra regulado por el Ministerio de trabajo. Dependiendo de los ingresos que tiene la empresa, pueden optar por inscribirse al régimen de la micro y pequeña empresa, para poder obtener beneficios laborales dando un énfasis en costos laborales, de acuerdo a las leyes constituidas a favor de las Mypes.

Respecto a la pregunta: “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente”, el 100% de propietarios no comercializan productos especializados. Resultado que se compara con **Diaz (2017)**, que señala que el 54% de los gerentes expresan que no comercializan ningún producto especializado. Por otra parte, **Vera (2017)**, el autor detalla que en lo sectorial otorga un énfasis únicamente a rubros netamente especializados, en todos los casos también intervienen diferentes entidades las cuales son encargadas de empezar a evaluar con una minuciosidad y poder brindar la autorización previa a la verificación rigurosa y cumpliendo a nivel alto de todos los requisitos que están establecidos en cada entidad respectivamente.

Cuarto objetivo específico: Identificar los beneficios de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021

En la **tabla 6 figura 4**: “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial”, el 75% de los propietarios no inscriben a sus trabajadores en el régimen laboral especial. Resultado que se compara con la investigación realizada por **Peña (2016)**, menciona que el 91% de los gerentes señalan que los empleados se encuentran en el régimen laboral de su país, además, se compara con el autor **Watanabe (2018)**, describe que cuando la empresa está legalmente formalizada y esta misma se acoge el régimen de la micro y pequeña empresa, obtiene beneficios nivel

laboral con relación a horas extras trabajo en la empresa, así como el pago de horas extras, además los trabajadores pueden acceder a la media jornada laboral con sus beneficios de manera proporcional

Respecto a la pregunta: “Sus trabajadores están registrados en el SIS”, el 100% de propietarios mencionan que los empleados no están registrados en el SIS. Resultado que se compara con la investigación de **Chunga (2018)**, señala el 68% de los gerentes indican que sus empleados están registrados en un seguro médico. Por otra parte, el autor **Watanabe (2018)**, destaca que cuando la empresa esta formalizada, el personal está incluido en planilla, pudiendo acceder al servicio integral de salud, por el cual se le hace un descuento al trabajador del nueve por ciento de la remuneración bruta.

Respecto a la pregunta: “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen”, el 75% consideran que no garantizan una pensión. Resultado que se compara por la investigación llevada a cabo de **Peña (2016)**, menciona que el 78% de los gerentes indican que se les hace un descuento proporcional a sus empleados para poder aportar a la institución pensionaria correspondiente de cada uno de sus empleados. Por otra parte, se compara con el autor **Watanabe (2018)**, detalla que la ley N° 30056, ley de promoción y formalización de la Mypes, el objeto de esta ley busca que las empresas sean más competitivas, con sistema pensionario peruano se identifica al sistema nacional de pensiones (SNP), regulado en el Decreto Ley N° 19990, lo cual las empresas formalizadas, les descuentan a su personal el 13%, a consecuencia de ello el personal tendrá una jubilación a futuro, también los colaboradores tienen la opción libre y voluntaria de la elección del sistema de pensiones.

Respecto a la pregunta: “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren”, el 75% de propietarios fortalecen a sus trabajadores con capacitación por inducción. Resultado **Silva (2018)** detalla que la formalización de comerciantes identificó que se encuentran inscritas en el REMYPE. Además, se compara con el autor **Watanabe (2018)**, menciona que se otorgan capacitaciones en determinados periodos por parte del empleador al trabajador, de esta forma se le brinda al colaborador aprendizaje mediante capacitaciones en su puesto de trabajo, aplicando temas con relación al cargo que accede el personal.

Respecto a la pregunta: “Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado”, 100% de propietarios respondieron que no. Resultado que se compara con la investigación de **Escandón (2017)**, señala que el 66% de los gerentes indica que no participan en convocatorias del estado. De otra parte, el autor **Watanabe (2018)**, menciona que las Mypes formalmente legalizadas, participan en los diversos concursos públicos que llevan a cabo mediante el organismo supervisor de contrataciones del estado (OSCE), en la cual te puedes registrar como proveedor, y acceder a las contrataciones que ejecuta el estado.

Respecto a la pregunta: “Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones”, el 75% tienen como política presupuestar las capacitaciones. Resultado que se compara con la investigación de **Escandón (2017)**, detalla que el 30% de los propietarios señalan que no tienen una política para presupuestar las capacitaciones de los empleados. Además, se compara con lo que menciona el autor **Watanabe (2018)**, que es obligatorio para las empresas asignar un presupuesto para la implementación de capacidades y habilidades de los empleados, elaborándose capacitación para el beneficio de los colaboradores y por consiguiente sean eficientes

en sus labores encomendadas para alcanzar los objetivos trazados en la organización a corto, mediano y largo plazo

VI. CONCLUSIONES

Referente a los elementos, se logró determinar las características en las cuales los recursos que emplean son de forma ordenada y con una secuencia para la satisfacción al cliente; la forma organizacional otorga orden de jerarquía y planes a implementar; los procedimientos en preparar alimentos logran calidad en cada producto; finalmente la planificación se encuentra con limitación respecto a la misión y visión de la empresa.

Con respecto a los enfoques, predomina el enfoque como control estadístico, llevan a cabo el monitoreo mediante las quejas de los clientes para poder conocer el inconveniente y mejora de forma continua, el enfoque de inspección sustancial para poder dar un seguimiento a las normas sobre la preparación de alimentos y las políticas que se plasman. Finalmente, el enfoque de gestión de calidad lo cual está engranado con lo que se hace de manera diaria y los colaboradores para la obtención del producto final.

Respecto a la formalización se infiere que no se cumple con las dimensiones de la formalización en registral, tributación, municipal, empresaria, laboral y sectorial, se carece con incumplir con los impuestos del estado, también existe falta de personería jurídica, debido a que no se cumple la norma establecida de la municipalidad para la obtención de la licencia previamente a la inscripción en el REMYPE, no toman en cuenta los derechos laborales de los empleados. Finalmente, se carece por la formalización segmentada dado que no pertenece al giro de los establecimientos.

En relación a los beneficios de la formalización que identifica que se considera el acompañamiento laboral que logra garantizar al colaborador la inducción al momento de ingresar a laborar. Se acogen al beneficio del régimen laboral especial.

Por otro lado, el beneficio de capacitación se hacen esfuerzos para poder capacitar a los empleados. No obstante, se carece de no inscribir a los trabajadores en el SIS, tampoco participan de las compras del estado, además, dejan de lado el beneficio de aportar al sistema de pensiones de los trabajadores.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES.

OE 1:

Implementar charlas de capacitación del tema de la visión y misión de la empresa entregando trípticos, para que sea de ayuda al empleado la información contenida de misión y visión de los términos de la organización.

Finalmente se debe plasmar en lugares visibles la misión y visión en cuadros dentro del establecimiento no solo para los empleados, sino también para el cliente.

OE 2:

Elaborar guías que contengan cada proceso preparación de cada producto, de modo que el empleado pueda visualizar y realizar las objeciones con sus compañeros de trabajo.

Además, se debe elaborar encuestas sobre la satisfacción de los clientes para que se mantenga activa la dinámica del tema de mejora continua.

OE 3:

Implementar charlas de capacitación a los propietarios referente al tema de productos especializados, para que puedan conocer a que productos se da énfasis de forma específica la norma de regulación de estos bienes.

OE 4:

Implementar charlas de sensibilización a los gerentes o propietarios sobre el sistema de pensiones del Perú.

Hacer el requerimiento al Ministerio de la Producción para que este desarrolle charlas de los temas de mecanismo y proceso de selección que promulga el estado y la manera en que las Mypes puedan participar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquino, H. F. (2019). *Gestión de la calidad y la Formalización de las Mype del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.*
- Arévalo R, T. M. (201). *en su tesis uso de organizadores gráficos como estrategia de aprendizaje por parte de los estudiantes de sexto grado primaria del colegio Capouilliez. Tesis de grado Licenciatura en Educación y aprendizaje de la Facultad de Humanidades - .* Obtenido de Universidad Rafael Landivar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84Arevalo-Tirza.pdf>
- ASEP. (7 de Julio de 2017). *La Informalidad y las MYPES.* Obtenido de Asociacion de emprendedores del Peru : <https://asep.pe/index.php/5731-2/>
- Avilés, & Cedeño. (2018). *en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita”, en la Universidad Católica de Santiago de GUAYAQUIL – ECUADOR.*
- Ayala Ramos , C. (14 de Abril de 2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018.* Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11778>
- Barrios C, H. J. (2017). *su tesis denominada “Restaurante Temático Cusco”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. LIMA – PERÙ.*
- BBVA RESEARCH. (26 de Abril de 2018). *Situación Perú. Segundo trimestre 2018.* Obtenido de bbvaresearch.com: <https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/situacion-peru-segundo-trimestre-2018/>

- Burgos G, D. J. (2017). *tesis denominada, Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USA- 008.* Presentada en el departamento de ingeniería industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Bogotá.
- Cárdenas, R., Mora, C., & Sánchez, M. (s.f.). “*Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento*”.
- Castro, C. (2019). *caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb. el bosque-castilla, Piura 2016, presentada para optar el título de Licenciada en Administración de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote.* CASTILLA - PERÚ.
- Cayatopa, A., & Mera, R. (2016). *Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015.*
- Clavijo, Q. A., & Chávez, M. (2015). *Tesis de "Proyecto de creación de restaurante comida caribeña" Institucion Universitaria los libertadores. Facultad de Ciencias Administrativas. Administración de Empresas.* Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/113371/ChavezFalconMartinAlonso.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Comision de America Latina y el Caribe. (7 de Abril de 2016). *Economía de América Latina y el Caribe crecería en torno a 1% en 2015, según nueva proyección de CEPAL.* Obtenido de Cepal.org: <https://www.cepal.org/es/comunicados/economia-de-america-latina-y-el-caribe-creceria-en-torno-1-en-2015-segun-nueva#:~:text=La%20Comisi%C3%B3n%20Econ%C3%B3mica%20para%20Am%C3%A9rica,en%20un%20comunicado%20de%20prensa.>
- Curitima Vasquez, L. (23 de Abril de 2017). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de*

Iquitos, 2017. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10088/>

Diario Gestion. (17 de Mayo de 2020). *Porque la economia de america latina se ha visto afectada por el covid 19*. Obtenido de Gestion.pe:
<https://gestion.pe/economia/the-economist-por-que-la-economia-de-america-latina-se-ha-visto-tan-afectada-por-el-covid-19-noticia/>

Diaz. (2017). *en su tesis denominada "Estrategias para la Formalización de las MYPEs en el distrito de Pimentel 2016" para optar el título de Licenciado en Administración, presentada en la Escuela Académica Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias. Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. PIMENTEL - PERÚ.*

Escandón, S. L. (2017). *en su tesis realizada sobre "Propuesta para la mejora de los servicios en el Bar Restaurante Macho Sports en Plaza Sol en la ciudad de Guayaquil. Para optar el grado de Licenciado en Hotelerías y Turismo en la Carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad. de Comunicación Social de la Universidad de GUAYAQUIL - ECUADOR.*

Ferrusola, B., & Tomala, S. (2018). *tesis denominada "Plan de negocios para la formalización empresarial del Restaurante "EL REY DE LA CHULETA" de la ciudad de Guayaquil, para optar el título de Ingeniero Comercial, presentada a la Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de. Administración de la*

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de GUAYAQUIL - ECUADOR.

Gramajo A, S. L. (2018). *tesis titula "Las 5S en los Restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango, tesis para optar la Licenciatura en Administración de Empresas, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad. Rafael Landivar - Guatemala.*

Gestion. (2 de Agosto de 2017). *Turismo en algunas regiones del norte peruano creció entre 5% y 12% en Fiestas Patrias*. Obtenido de Gestion.pe:

<https://gestion.pe/economia/turismo-regiones-norte-peruano-crecio-5-12-fiestas-patrias-140793-noticia/>

- Gutiérrez, C., & Vilca, S. N. (2016). *en su tesis “Causas de rotación de Capital Humano en el para de comedor y cocina de Restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2016” para optar el título en Licenciadas en Turismo y Hotelería, presentada a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales de la Universidad Nacional de San Agustín - AREQUIPA - PERÚ.*
- Hernandez Sampieri, R. (2016). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Huere, N. X., & Muña, R. A. (2016). *en su tesis denominada “Cultura tributaria para la Formalización de las MYPEs de los mercados de la provincia de Huancayo” para optar el título de Contador Público, presentada a la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú. HUANCAYO - PERÚ.*
- ISO. (2016). *Sistemas de Gestion de Calidad*. Suiza: Eco Ediciones.
- Medina. (2017). *en su Tesis sobre “Formalización De Negocios Para Reducir La Informalidad Del Funcionamiento De Las MYPE De La Provincia De Jaén – 2014” realizado en la Universidad Cesar Vallejo. JAEN – PERÚ.*
- Ministerio de la produccion . (2019). *Constitucion y formalizacion*. Trujillo: Santillana.
- Ministerio de trabajo y promocion de empleo-MTPE. (2016). *Constitucion y formalizacion de empresas*. Lima: Biblioteca nacional .
- Ministerio de trabajo y promocion de empleo-MTPE. (2018). *Guia de formalizacion empresarial*. Lima: Biblioteca nacional.
- Ortiz Gonzales, O. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2016*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Peña. (2015). *en su tesis que trata sobre “Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 20122” Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentada a la Escuela Profesional de Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. SULLANA - PERÚ.*

Ramírez, G. C. (Diciembre de 2016). *Estructuración del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pollo Fiesta S.A, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2008 en la sede postproceso. Universidad Católica de Colombia .* Obtenido de Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14124/2/RAE%20Cesar%20Arturo%20Ramirez%20Garcia%20537694.pdf>

Universidad catolica los Angeles de Chimbote. (13 de Enero de 2021). *Reglamento de Investigacion* . Obtenido de uladech.edu.pe:
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Vera Paredes, A. (2017). *Regimen laboral especial MYPE*. Lima: Limusa.

Watanabe Velasquez, A. (2018). *Remuneraciones y beneficios sociales en MYPES*. Lima: Biblioteca nacional.

ANEXOS

CUESTIONARIO

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las Mypes de Paita con respecto a Gestión de calidad y formalización en Mype rubro Restaurantes- Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

GESTIÓN DE CALIDAD. (TRABAJADORES)

1- ¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?

Respuesta:

SI NO

2- ¿Conoce la misión y visión de la organización?

Respuesta:

SI NO

3- ¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?

Respuesta:

SI NO

4- ¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?

Respuesta:

SI NO

5- ¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?

Respuesta:

SI NO

6- ¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su proceso?

Respuesta:

SI NO

7- ¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?

Respuesta:

SI NO

CUESTIONARIO

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las Mypes de Paita con respecto a Gestión de calidad y formalización en Mype rubro Restaurantes- Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos

demográficos:

Genero

Masculino..... Femenino.....

Tipo de empresa:

EIRL.....

SRL.....

SA.....

Unipersonal.....

Edad de propietario

18 a 25 años

.....

26 a 35 años

.....

36 a 45 años

46 a 50 años

Más de 50 años

Años en el negocio

Menos de 05 años -----

Hasta 10 años

Más de 10 años

Formalización (GERENTE O PROPIETARIO)

1- ¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?

Respuesta:

SI NO

2- ¿Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta?

Respuesta:

SI NO

3- ¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?

Respuesta:

SI NO

4- ¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?

Respuesta:

SI NO

5- ¿Su organización está inscrita en REMYPE?

Respuesta:

SI NO

6- ¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?

Respuesta:

SI NO

7- ¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?

Respuesta:

SI NO

8- ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?

Respuesta:

SI NO

9- ¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?

Respuesta:

SI NO

10- ¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?

Respuesta:

SI NO

11- ¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?

Respuesta:

SI NO

12- ¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?

Respuesta:

SI NO

EVIDENCIAS

VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo,
identificado con DNI 02786302, con el grado de Magister en
DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante ACHA CRUZ, INGRID JAZAIRA, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN MYPE RUBRO RESTAURANTES-AVENIDA VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE PAITA, 2021", que se encuentra realizando.

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

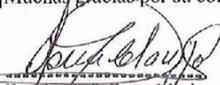
Piura, 04 de octubre 2021.


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

FIRMA-SELLO

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS RELACIONADOS GESTION DE CALIDAD (TRABAJADORES)	Criterios de evaluación							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	✓			✓		✓		✓
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	✓			✓		✓		✓

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. Anica Clavijo Hector Cylando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	ITEMS RELACIONADOS FORMALIZACIÓN (GERENTE O PROPIETARIO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	✓			✓		✓		✓
2	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante Notario Público para la elaboración de la minuta?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	✓			✓		✓		✓
4	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	✓			✓		✓		✓
5	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Comercializa productos especializados y cuenta con la autorización correspondiente?	✓			✓		✓		✓
7	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	✓			✓		✓		✓
8	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	✓			✓		✓		✓
9	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	✓			✓		✓		✓
10	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	✓			✓		✓		✓
11	¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	✓			✓		✓		✓
12	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	✓			✓		✓		✓

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. Arica Clavijo Hector Obando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO,
identificado con DNI 07727308, con el grado de Magíster en
CURRÍCULO, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante **ACHA CRUZ, INGRID JAZAIRA**, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN MYPE RUBRO RESTAURANTES-AVENIDA VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE PAITA, 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 05 octubre 2021.



Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107
FIRMA-SELLO

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS RELACIONADOS GESTION DE CALIDAD (TRABAJADORES)	Criterios de evaluación							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	✓			✓		✓		✓
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	✓			✓		✓		✓

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Orden	ITEMS RELACIONADOS FORMALIZACIÓN (GERENTE O PROPIETARIO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	X			X		X		X
2	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante Notario Público para la elaboración de la minuta?	X			X		X		X
3	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	X			X		X		X
4	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	X			X		X		X
5	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	X			X		X		X
6	¿Comercializa productos especializados y cuenta con la autorización correspondiente?	X			X		X		X
7	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	X			X		X		X
8	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	X			X		X		X
9	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	X			X		X		X
10	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	X			X		X		X
11	¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	X			X		X		X
12	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CIAD N° 5107

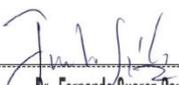
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Fernando Suárez Carrasco**, identificado con DNI 02616283, con el grado de **Magister en Administración**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante **ACHA CRUZ, INGRID JAZAIRA**, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN EN MYPE RUBRO RESTAURANTES-AVENIDA VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE PAITA, 2021”**, que se encuentra realizando.

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

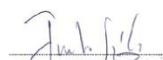
Piura, 6 de octubre 2021.



 **Dr. Fernando Suárez Carrasco**
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS RELACIONADOS GESTION DE CALIDAD (TRABAJADORES)	Criterios de evaluación							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización?	X			X		X		X
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	X			X		X		X
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	X			X		X		X
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	X			X		X		X
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	X			X		X		X
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



Dr. Fernando Suarez Cortizo
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	ITEMS RELACIONADOS FORMALIZACIÓN (GERENTE O PROPIETARIO)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiéscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	X			X		X		X
2	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante Notario Público para la elaboración de la minuta?	X			X		X		X
3	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	X			X		X		X
4	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	X			X		X		X
5	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	X			X		X		X
6	¿Comercializa productos especializados y cuenta con la autorización correspondiente?	X			X		X		X
7	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	X			X		X		X
8	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	X			X		X		X
9	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	X			X		X		X
10	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	X			X		X		X
11	¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	X			X		X		X
12	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



2.- MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CALIDAD	ELEMENTOS	Forma organizacional	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Planificación	¿Conoce la misión y visión de la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Recursos	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Procesos	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
	ENFOQUES	Gestión de calidad	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Inspección	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		Control estadístico	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	Trabajador	Nominal	Cuestionario

2.- MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
FORMALIZACIÓN	DIMENSIONES	Tributaria	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Registral	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante Notario Público para la elaboración de la minuta?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Municipal	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Empresarial	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Laboral	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Sectorial	¿Comercializa productos especializados y cuenta con la autorización correspondiente?	Gerente	Nominal	Cuestionario
	BENEFICIOS	Régimen laboral	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Régimen de salud	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Régimen pensionario	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Acompañamiento laboral	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Compras estatales	¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Gastos de capacitación	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	Gerente	Nominal	Cuestionario

3.- LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD																													
	Descripción	Categoría	Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Frecuencia	Total frecuencia	Porcentaje	Total porcentaje
OE-1	a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita .																												
3	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	22	77%	100%
		NO	2						2				2		2		2		2				2		5			23%	
4	¿Conoce la misión y visión de la organización?	SÍ	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1		1			1	1		14	22	64%	100%	
		NO	2					2			2			2	2				2	2	2			2	8				36%
5	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	22	91%	100%
		NO	2							2					2										2			9%	
6	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	22	77%	100%
		NO	2							2			2				2		2				2		5			23%	

3.- LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD																											
	Descripción	Categoría	Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	Frecuencia	Total frecuencia	Porcentaje	Total porcentaje
				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2											
OE-2	b) Establecer los enfoques de la gestión de calidad en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021																										
7	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	22	73%	100%	
		NO	2			2			2				2				2			2	2						6
8	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	22	82%	100%	
		NO	2											2	2	2				2							4
9	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	22	86%	100%	
		NO	2											2		2				2							3

3.- LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE FORMALIZACIÓN											
	Descripción	Categoría	Código	1	2	3	4	Frecuencia	Total frecuencia	Porcentaje	Total porcentaje
OE-3	c) Determinar las dimensiones de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021										
10	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	SÍ	1	1				1	4	25%	100%
		NO	2		2	2	2	3		75%	
11	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta	SÍ	1		1			1	4	25%	100%
		NO	2	2		2	2	3		75%	
12	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	SÍ	1			1		1	4	25%	100%
		NO	2	2	2		2	3		75%	
13	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	SÍ	1	1				1	4	25%	100%
		NO	2		2	2	2	3		75%	
14	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	SÍ	1			1		1	4	25%	100%
		NO	2	2	2		2	3		75%	
15	¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?	SÍ	1					0	4	0%	100%
		NO	2	2	2	2	2	4		100%	

3.-LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE FORMALIZACIÓN											
	Descripción	Categoría	Código	1	2	3	4	Frecuencia	Total frecuencia	Porcentaje	Total porcentaje
OE-4	d) Identificar los beneficios de la formalización en Mype rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl Haya de la Torre Paita, 2021										
16	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	SÍ	1				1	1	4	25%	100%
		NO	2	2	2	2		3		75%	
17	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	SÍ	1					0	4	0%	100%
		NO	2	2	2	2	2	4		100%	
18	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	SÍ	1			1		1	4	25%	100%
		NO	2	2	2		2	3		75%	
19	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	SÍ	1	1	1		1	3	4	75%	100%
		NO	2			2		1		25%	
20	¿Su organización tiene acceso a la selección de compras que promueve el estado?	SÍ	1					0	4	0%	100%
		NO	2	2	2	2	2	4		100%	
21	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	SÍ	1	1		1	1	3	4	75%	100%
		NO	2		2			1		25%	

4.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE Rubro Restaurantes -Avenida Víctor Raúl de Paita, Año 2021", y es dirigido por Br. En administración Acha Cruz Ingrid Jazaira, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro restaurantes -Avenida Víctor Raúl de Paita, Año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo i_acha_2806@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

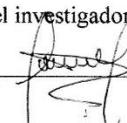
Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



5.- EVIDENCIA TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 06-nov-2021 11:07 -05

Identificador: 1694834660

Número de palabras: 10660

Entregado: 1

informe final actual Por INGRID JAZAIRA ACHA CRUZ

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
14%	
Internet Sources:	13%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	4%

6.- EVIDENCIA DE NO ADEUDO

		Datos del documento Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA Serie y correlativo: B022-00072035 Fecha: 09-09-2021 Hora: 19:00:00				
		Datos del emisor RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz		Adquiriente / Usuario Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 45135430 Nombre: ACHA CRUZ INGRID JAZAIRA Dirección: AA HH SAN FRANCISCO MZ C LOTE 24,....PE		
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1254	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00
Información adicional CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total impuestos Total IGV 18%: S/ 0.00		
Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 60.00 Total Inafectas: S/ 300.00 Descuentos Globales: S/ 60.00 Importe total de la venta: S/ 300.00 Importe total a pagar: S/ 240.00		

		Datos del documento Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA Serie y correlativo: B022-00072349 Fecha: 13-09-2021 Hora: 19:00:00				
		Datos del emisor RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz		Adquiriente / Usuario Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 45135430 Nombre: ACHA CRUZ INGRID JAZAIRA Dirección: AA HH SAN FRANCISCO MZ C LOTE 24,....PE		
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
Información adicional CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total impuestos Total IGV 18%: S/ 0.00		
Monto en letra: UN MIL OCHENTA Y 00/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 270.00 Total Inafectas: S/ 1,350.00 Descuentos Globales: S/ 270.00 Importe total de la venta: S/ 1,350.00 Importe total a pagar: S/ 1,080.00		



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B022-00075239
Fecha: 21-10-2021
Hora: 19:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario	
RUC: 20319956043	Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD	Número de identificación: 45135430
Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote	Sucursal: Casa Matriz	Nombre: ACHA CRUZ INGRID JAZAIRA	Dirección: AA HH SAN FRANCISCO MZ C LOTE 24,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1524	0	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	S/ 100.00	S/ 100.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: UN MIL CIENTO OCHENTA Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 270.00
Total Inafectas: S/ 1,450.00
Descuentos Globales: S/ 270.00
Importe total de la venta: S/ 1,450.00
Importe total a pagar: S/ 1,180.00