



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MYPES EN EL SECTOR COMERCIAL, RUBRO  
PANADERÍA, CIUDAD DE CABALLO COCHA, AÑO 2016.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

**AUTOR:**

**BR. RENZO GIORDANO SARMIENTO CORBERA**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSDER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA**

**IQUITOS - PERU**

**2016**

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mg. Sergio Ortiz García**

**Secretario**

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

**Miembro**

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----  
**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Jehová de los ejércitos  
por ser guía, mi roca, mi  
fortaleza, por ayudarme  
espiritualmente a  
realizarme en todos mis  
planes.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada a mi  
esposa Luz Amparo, a mis  
hijos Danna Anjali, Huri  
Giordano, Héctor Jhearim,  
Renzo Yuba Ariel.

## RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la formalización y aplicación de técnicas de gestión de calidad en el Sector Comercial Rubro Panadería en la ciudad de Caballo Cocha, año 2016. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor; adulto (45 a 64 años, 71,4%). Joven adulto de 30 a 44 años (28,6%). El 85,7% son de sexo masculino y 14,3% sexo femenino; el 85,7% cuenta con instrucción de nivel secundaria y 14,3% instrucción universitaria. Respecto a formalización: el 71,4% está formalizado y 28,6% se mantiene en la informalidad. El 85,7% está como persona natural y 14,3% como persona jurídica; el 71,4% está en el Régimen Especial. El 100.0% de los encuestados considera como ventaja de la formalización "acceso a crédito bancario"; el 100.0% cuenta con capital propio de trabajo. Respecto a Gestión de Calidad, el 57,1% conoce relativamente los alcances de la gestión de calidad; el 71,4% se interesa por la mejora continua; el 71,4% no utiliza ningún documento de gestión y 28,6% utiliza "solo algunos"; el 85,7% no ha establecido su misión, visión. El 57,1% ha diseñado su estructura orgánica y sigue un plan de negocios; el 100.0% si capacita a su personal. Finalmente, el 71,4% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y ha logrado: "rentabilidad" (28,6%), "clientes satisfechos" (28,6%), "competitividad" (14, 3%), principalmente.

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

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the formalization and application of quality management techniques in the Commercial Sector Bakery Sector in the city of Caballo Cocha, in 2016. This academic document with research methodology of descriptive - transverse - non - experimental type, Applied a structured questionnaire of 28 questions through the survey technique, obtaining as results: Regarding the entrepreneur; Adult (45 to 64 years old, 71.4%). Young adult 30 to 44 years old (28.6%). 85.7% are male and 14.3% female; 85.7% have secondary education and 14.3% have university education. Regarding formalization: 71.4% is formalized and 28.6% remains in informality. 85.7% are natural persons and 14.3% are legal persons; 71.4% is in the Special Regime. 100.0% of the respondents considered as an advantage of the formalization "access to bank credit", 100.0% had their own working capital. Regarding Quality Management, 57.1% knew relatively the scope of quality management; 71.4% are interested in continuous improvement, 71.4% do not use any management document and 28.6% use "only some", 85.7% have not established their mission, 1% has designed its organizational structure and follows a business plan, 100.0% if it trains its staff. Finally, 71.4% of entrepreneurs agree that Quality Management achieves objectives and has achieved: "profitability "(28.6%)," satisfied customers "(28.6%)," competitiveness "(14.3%), mainly.

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

## INDICE GENERAL

<b>TITULO DE LA TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Caracterización del Problema. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Enunciado general del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la Investigación. ....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la Investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Bases teóricas de la Investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1 Gestión de Calidad .....</b>	<b>9</b>

2.2.2	Formalización .....	13
2.3	Marco Conceptual.....	16
2.4	Hipótesis .....	22
<b>CAPITULO III</b>	<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>23</b>
3.1	Tipo de investigación.....	23
3.2	Nivel de investigación .....	23
3.3	Diseño de la investigación. ....	23
<b>3.3.1</b>	<b>No experimental.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Descriptivo.....</b>	<b>24</b>
3.3.3	Transversal. ....	24
3.4	Población y muestra.....	24
3.4.1	Población .....	24
3.4.2	Muestra .....	25
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	25
3.5.1	Técnicas .....	25
<b>3.5.2</b>	<b>Instrumentos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.6</b>	<b>Plan de análisis de datos .....</b>	<b>25</b>
<b>3.7</b>	<b>Principios éticos.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPITULO IV</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
4.1	Resultados.....	28
A:	DATOS GENERALES .....	28
B:	DE LA EMPRESA .....	34
C.	DE LA GESTION DE CALIDAD .....	47
4.2	Análisis de los resultados.....	57
<b>CAPITULO V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
5.1	Conclusiones.....	63
5.2	Recomendaciones .....	65



<b>CAPITULO VII ANEXOS.....</b>	<b>70</b>
7.1 Cronograma .....	70
7.2 Presupuesto General .....	71

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de las Mypes según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes) .....	17
Tabla 2. Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N°28015.....	18
Tabla 3. Características de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008.....	19
Tabla 4. Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056.....	20
Tabla 5. Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de Mypes.....	20
Tabla 6. ¿Edad del emprendedor?.....	28
Tabla 7. ¿Sexo del emprendedor?.....	29
Tabla 8. ¿Grado de instrucción del emprendedor? .....	30
Tabla 9. ¿Profesión u ocupación del emprendedor? .....	31
Tabla 10. ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.....	32
Tabla 11. ¿Su empresa se encuentra formalizada? .....	33
Tabla 12. ¿Su empresa se encuentra formalizada? .....	34
Tabla 13. ¿Cómo está constituida su empresa? .....	35
Tabla 14. ¿Considera que los tramites de formalización son burocráticos?.....	36
Tabla 15. En qué régimen tributario este afecta la mype.....	37
Tabla 16. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas? .....	38
Tabla 17. ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	39

Tabla 18. Capital de trabajo ¿propio o terceros? .....	40
Tabla 19. Su empresa ¿cuantos años tiene en el rubro?.....	41
Tabla 20. ¿Pertenece a algún gremio comercial? .....	42
Tabla 21. ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	43
Tabla 22. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla? .....	44
Tabla 23. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? .....	45
Tabla 24. ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	46
Tabla 25. ¿Se interesa por la mejora continua?.....	47
Tabla 26. ¿Qué documentos de gestión ya utiliza? .....	48
Tabla 27. ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de la empresa?.....	49
Tabla 28. ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Tabla 29. ¿Ha definido su estructura organizativa? .....	51
Tabla 30. ¿Su empresa ha definido un plan de negocios? .....	52
Tabla 31. ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos? .....	53
Tabla 32. ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.....	54
Tabla 33. ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad? .....	55
Tabla	34.
Cronograma.....	68
Tabla	35.
General.....	69
	Presupuesto

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Edad del emprendedor?, .....	28
Gráfico 2. ¿Sexo del emprendedor?.....	29
Gráfico 3. ¿Grado de instrucción del emprendedor? .....	30
Gráfico 4. ¿Profesión u ocupación del emprendedor? .....	31
Gráfico 5. ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	32
Gráfico 6. ¿Su empresa se encuentra formalizada? .....	33
Gráfico 7. ¿Por qué motivo no se formaliza? .....	34
Gráfico 8. ¿Cómo está constituida su empresa? .....	35
Gráfico 9. ¿Considera que los tramites de formalización son burocráticos?.....	36
Gráfico 10. ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype? .....	37
Gráfico 11. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Gráfico 12. ¿Qué beneficios identifica de la formalización? .....	39
Gráfico 13. Capital de trabajo ¿propio o terceros? .....	40
Gráfico 14. Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	41
Gráfico 15. ¿Pertenece a algún gremio comercial? .....	42

Gráfico 16. ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa? .....	43
Gráfico 17. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	44
Gráfico 18. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?.....	45
Gráfico 19. ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad? .....	46
Gráfico 20. ¿Se interesa por la mejora continua? .....	47
Gráfico 21. ¿Qué documentos de gestión ya utiliza? .....	48
Gráfico 22. ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	49
Gráfico 23. ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	50
Gráfico 24. ¿Ha definido su estructura organizativa? .....	51
Gráfico 25. ¿Su empresa ha definido un plan de negocios? .....	52
Gráfico 26. ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	53
Gráfico 27. ¿Está de acuerdo que aplicar que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes? .....	54
Gráfico 28. ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad? .....	55



## INTRODUCCIÓN

Desde hace diez años nuestra economía experimenta estabilidad y es justamente el marco que permite a las mypes poder desarrollarse en el mercado donde están presentes; para ello es estratégico establecer un plan de mercadeo, donde definan sus objetivos comerciales y llevan a cabo su estrategia de marketing, con el fin de impactar en el cliente y posicionarse en el mercado, haciéndose un espacio frente a la competencia.

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

De alguna forma, pese a avances y retrocesos, las mypes avanzan y con creatividad e ingenio de los emprendedores, se han creado nuevos servicios en el rubro de panadería. Un rubro que se desprende de la tradicional panadería para ofrecer un servicio más al detalle y con una gama interesante de presentaciones.

El presente Informe de Investigación tiene como finalidad encargarse de los asuntos que inciden en la Formalización y Gestión de Calidad de las mypes de este sector, precisamente pequeñas y medianas empresas que se han diferenciado de la

clásica panadería y buscan de oportunidades económicas en el competitivo mercado amazónico.

La investigación se sustenta también en la revisión de la literatura administrativa y efectúa una investigación en campo que recogió importantes datos de interés de una localidad tan lejana como es Caballo Cocha, en la frontera con Colombia.

# **CAPITULO I    PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION**

## **1.1    Caracterización del Problema.**

Principalmente, el hecho a investigar, reside en conocer si los nuevos empresarios, conformados por emprendedores, optan desde un principio formalizar su negocio, en pos de tener opción a aprovechar de los beneficios de la formalización y mejores relaciones comerciales con otras empresas y, complementariamente, motivar en los emprendedores el conocimiento y uso de las herramientas de la administración moderna, y la percepción de su eficacia.

Es conocido, que los emprendedores no representan a profesionales de la administración, por lo general son ex trabajadores de algún sector o decidieron arriesgar dinero por un cambio de vida, desconociendo los aspectos legales de la formalización y gestión de la empresa, realidad que los hace blanco de errores de gestión, que pueden costar muy caro.

[Los emprendedores de ambos sexos de este rubro de panadería, representan nuestro interés en el presente informe de investigación.



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

De la caracterización del problema se desprende la motivación de la presente investigación de indagar ¿Si las mypes del sector servicios de panadería del distrito de Caballo Cocha están formalizados y si estas vienen gestionándose con herramientas de la gestión de calidad?

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

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar si las Mypes del sector comercial, rubro panadería, están formalizadas y si administran con gestión de calidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar si las Mypes del sector comercial, rubro panadería del Distrito de Caballo Cocha están formalizadas.
- Determinar si las Mypes del sector comercial, rubro panadería del Distrito de Caballo Cocha se administran con Gestión de Calidad.

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

Esta investigación se justifica porque nos permitió conocer la real situación en la que se encuentran la Mype de nuestra localidad, que constituyen el potencial empresarial del desarrollo económico y promoción laboral.

No es casualidad entonces, que la globalización de la economía y las nuevas condiciones macroeconómicas obligan al Estado a continuar con el impulso de este importante y amplio sector a fin de lograr en un mediano o largo plazo su desarrollo integral y sostenible.

Estamos seguros que esta investigación despertó el interés de futuros graduandos que buscaron profundizar en los temas de formalización y gestión de calidad.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes**

Con la finalidad de realizar una investigación profunda y coherente, se realizó la revisión bibliográfica de textos actualizados, artículos y revistas en Administración y la propia red internet, encontrando las siguientes investigaciones, que si bien no son temas directos a nuestra investigación, pero que guardan relación con nuestras variables, por lo que es preciso mencionarlas:

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Bernilla, M. (2006). “Manual práctica para formar MYPEs” menciona que en América Latina y el Caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico; además, son una poderosa herramienta para combatir la pobreza, reducir la informalidad y la inseguridad. Asimismo, se está impulsando la participación de la mujer en la sociedad, los mercados laborales y la política. Por ello, es preocupación de los gobiernos y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas a través de la creación de un entorno político, social, financiero y de formación de capacidades, más eficaz, más accesible, más articulada y pertinente para las microempresas.

En nuestra investigación se verificó entre los emprendedores, que porcentaje

de participación tiene la mujer y que ha motivado a iniciar un negocio propio. Si esta actividad es para completar la canasta familiar o tiene proyección en el futuro.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Pachamayo N. (2014) en la tesis “Ley de formalización N° 30056 Beneficio de los trabajadores de las Mypes sector calzado” afirma: Los beneficios a favor de los trabajadores dispuesto por la ley N° 30056 son las siguientes: jornada laboral de 8 horas, sueldo mínimo vital, sobretiempos, descanso semanal, feriados, seguro social, vacaciones CTS e indemnizaciones por despido injustificado de estos beneficios las empresas en estudio solo cumplen el 60% de lo estipulado en la ley.

En el presente proyecto se investigó si las mypes del distrito de Caballo Cocha cumplen con la Legislación Laboral de sus colaboradores. Caballo Cocha si bien aún es un distrito joven, el emprendimiento ha sido intenso y existe mucha mano de obra joven que necesita formalizarse. Esta nueva fuerza laboral no debería “sacrificarse” si ya existen los mecanismos para el cumplimiento de sus beneficios, es necesario dejar de lado intereses mezquinos, situación que se explicó a los emprendedores.

**Cañi y Quenta (2008)**, realizaron una investigación titulada “Análisis Comparativo de Calidad de Servicios de Restaurantes Campestres en la ciudad de Tacna”, con el propósito de comparar las expectativas y percepciones de la calidad en dos restaurantes: El Patroncito y Mi Pequeña Roma. Se realizó un estudio

comparativo para dos variables: dos restaurantes. El estudio descriptivo e interpretación del análisis y comparación de datos se presentaron en tablas y con un análisis estadístico descriptivo y de frecuencias; y respectivamente se realizó un análisis de comparación estimación e intervalos de confianza y prueba de hipótesis para uno o más muestras. La información ha sido recogida mediante una encuesta a una muestra de 284 consumidores, distribuidos en cono norte, cono sur y cercado de Tacna, llegando a las conclusiones siguientes: Demostraron que la calidad de servicio que brindan los dos recreos no llegan a satisfacer completamente a los consumidores debido a que los propietarios de dichos restaurantes, han dejado de prestar interés a este aspecto tan importante para su negocio, basados en que los ingresos familiares mensuales no son muy altos y por ello optó por reducir estos servicios, considerando que el gasto en ambos restaurantes aproximadamente es de 133 nuevos soles por consumo. El restaurante campestre Mi Pequeña Roma, es el que tiene una mayor fidelidad de sus clientes, pues el 37.7% de ellos prefiere esperar a que se desocupe una mesa, mientras que el 32.7% decide ir a oro local. Una de las primeras impresiones que capta la persona en un restaurante campestre es el sabor y sazón de los platos, la higiene y limpieza de los locales y sugirieron que en la mayoría de los restaurantes campestres de Tacna deben mejorar la infraestructura de sus locales. En cuanto a la calidad del servicio, en relación al precio, las personas mostraron su satisfacción en un 70.8%.

Al ser una actividad económica dinámica, las panaderías no son ajenos a tener competencia. Los emprendedores de estos negocios, no solo tienen a las clásicas panaderías, o los cafés, sino que tienen que identificar qué factores competitivos tienen para lograr distinguir sus productos.

Fue de mucho interés conocer como manejan este aspecto, y a través de la investigación que se realizó con las entrevistas y encuestas.

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

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

- **Teoría de Deming**

El Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la Calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos (Evans y Lindsay, 2000).

La filosofía de Deming, es la calidad, una forma de trabajar con y hacia la excelencia lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En si para dar a la

empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

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

- **Plan (Planear).** Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- **Do (hacer).** Ejecutar el proyecto.
- **Check (Controlar).** Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.
- **Act (Analizar y actuar).** Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de producción y comercialización para lograr la mejora continua.

## **Teoría de la planificación de la calidad, autor Joseph Juran.**

Esta teoría señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

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

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

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

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

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

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



Las etapas que Juran proponen son las siguientes:

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

### **Teoría de Stephen Covey**

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

### **Teoría de Kaplan y Norton**

Con su cuadro de mando Integral (CMI), o mejor conocido como Balance Score Card (BSC), sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos financieros, el cual se ha convertido en un reconocido Sistema Integral de

Administración de la Eficiencia o del Desempeño. La aportación de los creadores del CMI, Robert Kaplan y David Norton, se centra sobre la estructuración de los criterios que deben seguirse en la elaboración del cuadro de mando empresarial.

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

### **2.2.2 Formalización**

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

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

En el Artículo 2, conceptualiza a la Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas

Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

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

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

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

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

**b)** Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la sociabilidad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

**c)** Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.

**d)** Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

**e)** Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.

- f) Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
  
- g) Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
  
- h) Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
  
- i) Promueve la sociabilidad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.
  
- j) Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
  
- k) Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.
  
- l) Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **La micro y pequeña empresa**

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

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

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

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

Adaptado de: Álvarez y Durán (2009)

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

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

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

Según la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios ((Ley N° 28015, 03/07/2003).

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

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

Tamaño de empresa	N° Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT

Pequeña empresa	1-50	De 150 a 850 UIT

Adaptado de: Ley N°28015 (2003)

Según el Artículo N°4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley Mypes (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

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

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

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



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

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

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

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

Adaptado de: Ley N° 30056 (2013)

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

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

Propuesta según la entidad	Ventajas	Desventajas
GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y	Es un indicador que trata de abordar un concepto	Sólo proponen un indicador, el cual aborda

CenproMypes	común de Mypes en el mundo, lo cual nos permitirá medir a las Mypes peruanas en términos de desarrollo de comercio electrónico, no sólo en el Perú, sino con respecto a otros países.	el número de trabajadores en la empresa, más no el de ventas u otras características. El indicador no es igual para las Mypes de todos los países, sino que difiere en función a tres niveles económicos, lo cual nos limita en cierto grado la comparación
Organización Internacional del Trabajo	Es un indicador que, dentro de un rango general, de 1 a 50 trabajadores, es igual al que propone la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes en la opción elegida para el Perú	Sólo proponen un solo indicador para medir a las Mypes: número de trabajadores en una empresa. Los rangos propuestos para este indicador son muy imprecisos y no se logra ubicar en qué posición se encuentra el Perú
Gobierno Peruano	Muestra dos indicadores: el número de trabajadores y el rango de ventas. Existen dos estudios para definir Mypes	Los rangos propuestos, sobre todo con el número de trabajadores, son muy disímiles a los propuestos por las otras dos entidades. El nivel de ventas se mide a través del indicador UIT (monto no fijo).

A partir de este análisis de ventajas y desventajas acerca del uso de conceptos, se ha optado por crear una definición apropiada de MYPE para esta investigación, al acoplar las definiciones propuestas por la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes y la definición propuesta por Gobierno Peruano en la Ley N°28015 del año 2003. Con respecto a esto último, se tomará en

cuenta la legislación anterior, ya que nos permitirá comparar el nivel de ventas y juntar este indicador con aquel propuesto por la GTZ- Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes, el cual es el número de empleados.

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

## **2.4 Hipótesis**

La lejanía de la localidad de Caballococha, distrito de Ramón Castilla, Provincia de Ramón Castilla, de la capital de la Región Loreto, Iquitos, sería mal aprovechada por los microempresarios para que las mypes del Sector Comercial Panadería se mantengan en la informalidad por la falta de fiscalización de las autoridades correspondientes.

## **CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de naturaleza cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

### **3.2 Nivel de investigación**

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

### **3.3 Diseño de la investigación.**

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



**Dónde:**

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

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

**3.3.1 No experimental.**

La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular las variables, observándolas tal como se muestran en su contexto.

**3.3.2 Descriptivo.**

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

**3.3.3 Transversal.**

Este estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

**3.4 Población y muestra.**

**3.4.1 Población**

Constituida por las micro y pequeñas empresas del Sector Comercial Rubro Panaderías, de la Ciudad de Caballococha, distrito de Ramón Castilla, Provincia de Ramón Castilla, Loreto. El número de estos negocios asciende a 7.

### **3.4.2 Muestra**

Por conveniencia de la investigación, el estudio de campo se efectuó realizando la encuesta a las 07 panaderías de la Ciudad de Caballo cocha, es decir el total de la población.

## **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **3.5.1 Técnicas**

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

### **3.5.2 Instrumentos**

Para obtener los datos necesarios para la investigación, se hizo mediante la elaboración de un cuestionario contenido en una encuesta.

## **3.6 Plan de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recolectados en la encuesta, se hizo uso del análisis descriptivo y en la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS 22, para estadística e investigación.

### **3.7 Principios éticos.**

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

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

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

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

#### **Beneficencia**

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

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

### **Justicia**

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



## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Resultados

#### A: DATOS GENERALES

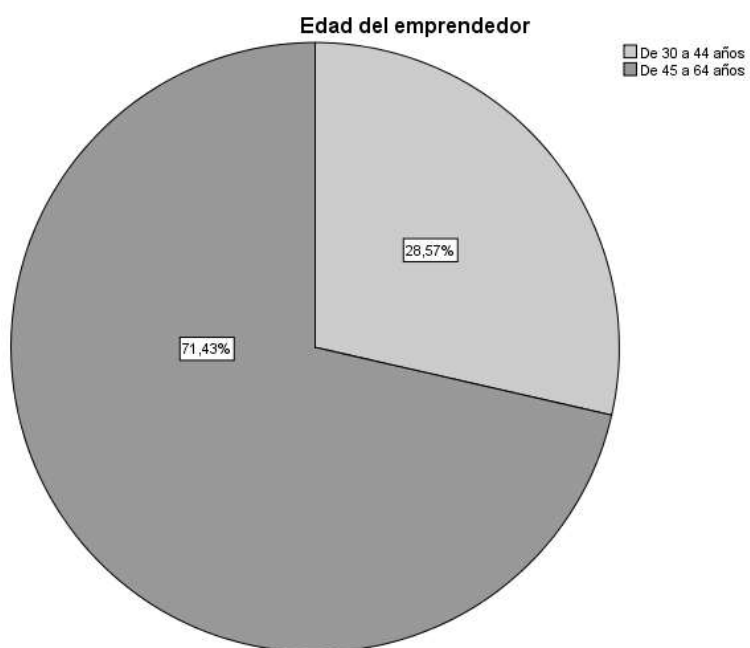
**TABLA 6**

Edad del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 30 a 44 años	2	28,6	28,6	28,6
De 45 a 64 años	5	71,4	71,4	100,0
Total	7	100,0	100,0	

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

### GRÁFICO 1



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

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 45 a 64 años de edad (71,4%). Seguidamente, en el rango de 30 a 44 años, está representado por 28,6%.

**TABLA 7**

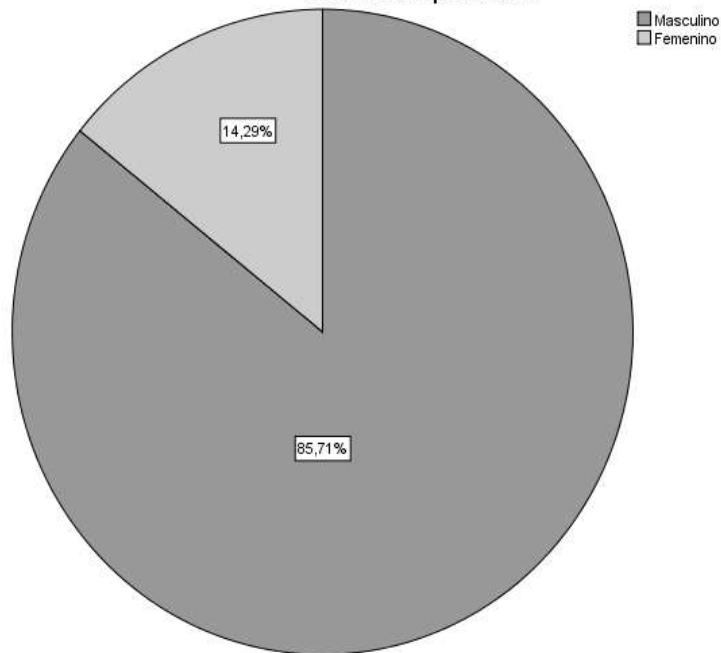
**Sexo del emprendedor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	85,7	85,7	85,7
	Femenino	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

**GRÁFICO 2**

Sexo del emprendedor



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRPETACIÓN:** Los resultados indican que un 85,7% de los encuestados son del género masculino. Un 14,3% femenino.

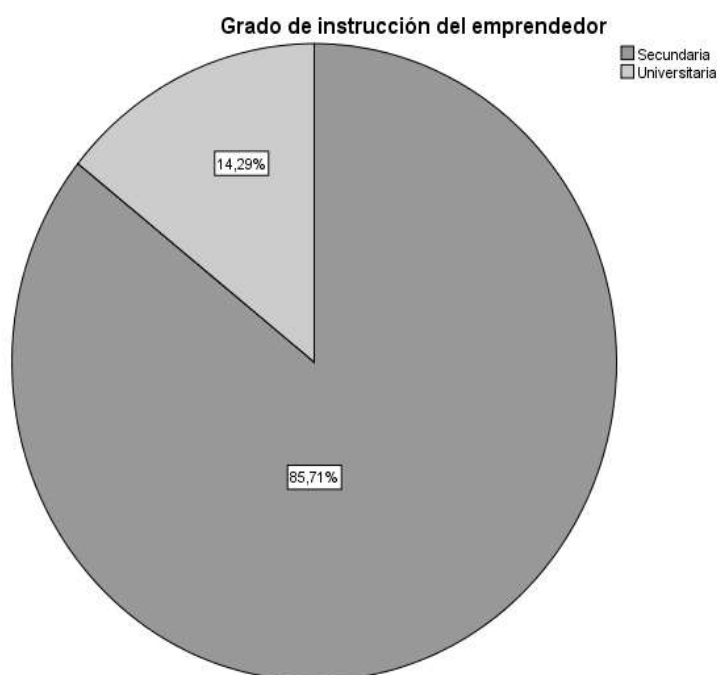
**TABLA 8**

Grado de instrucción del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	6	85,7	85,7	85,7
	Universitaria	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

**GRÁFICO 3**



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

**INTERPRETACIÓN:** Del total de personas encuestadas, el 85,7% tiene instrucción secundaria. Un 14,3% tiene instrucción universitaria.

**TABLA 9**

**Profesión u ocupación del emprendedor**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Otras especialidades	7	100,0	100,0	100,0

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

**GRAFICO 4**



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

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación, destaca que los emprendedores son de diversas profesiones u oficios, por ello “otras especialidades” constituye 100,0%.

**TABLA 10**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	6	85,7	85,7	85,7
	Gerente	1	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**GRAFICO 5**



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

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

**B: DE LA EMPRESA**

**TABLA 11**

**¿Su empresa se encuentra formalizada?**

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

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

**GRAFICO 6**



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

**INTERPRETACIÓN:** El 71,4% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas. Un 28,6%, que constituyen dos panaderías no lo están ya que tienen trámites pendientes de aspecto municipal, laboral.

**TABLA 12**

¿Por qué motivo no se formaliza?

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

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

**GRAFICO 7**



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

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores de las mypes con trámite de formalización pendiente (58,57%, dos mypes), indican que los trámites son costosos.



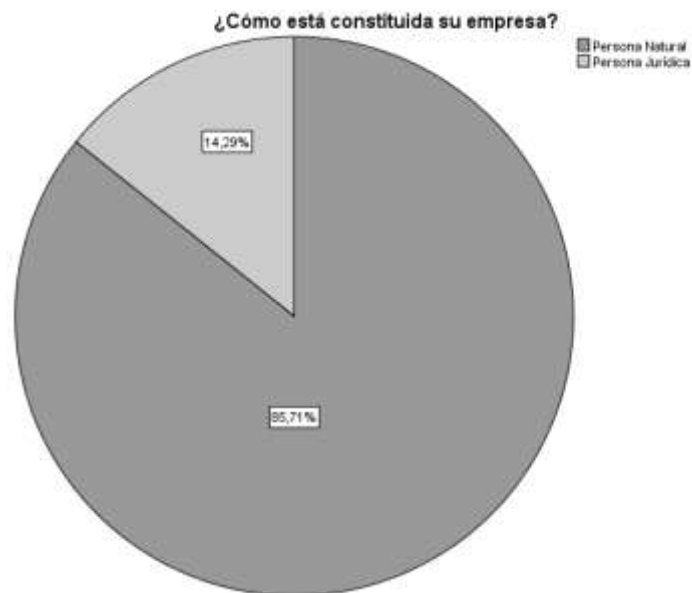
**TABLA 13**

¿Cómo está constituida su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	6	85,7	85,7	85,7
	Persona Jurídica	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 8**



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

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, el 85,7% de las mypes del sector están constituidas como persona natural y el 14,3% como persona jurídica.

**TABLA 14**

¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?

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

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

**GRAFICO 9**



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

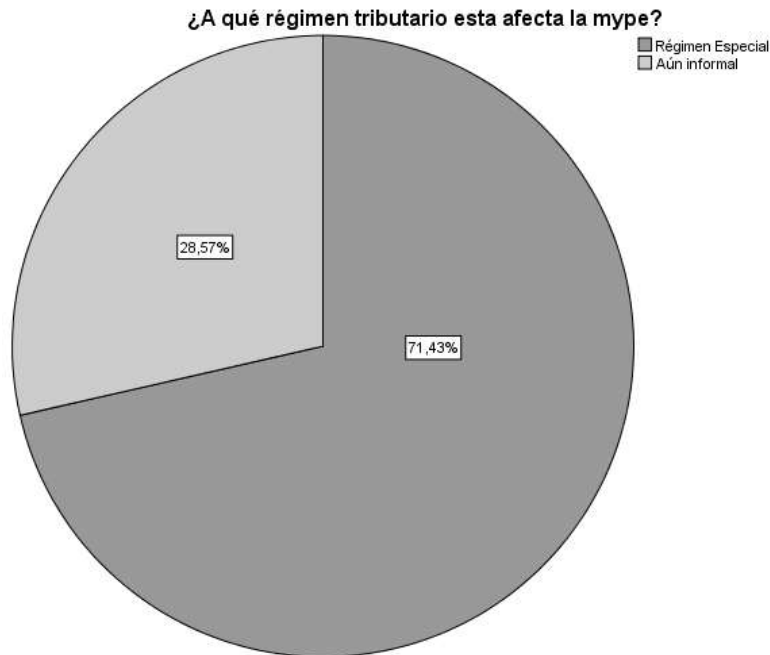
**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores indican que los trámites de formalización son burocráticos (71,4%).

**TABLA 15**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen Especial	5	71,4	71,4	71,4
	Aún informal	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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



**GRAFICO 10**

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** En su mayoría, las mypes del sector comercial rubro Panadería, están en el Régimen Especial (71,4%).

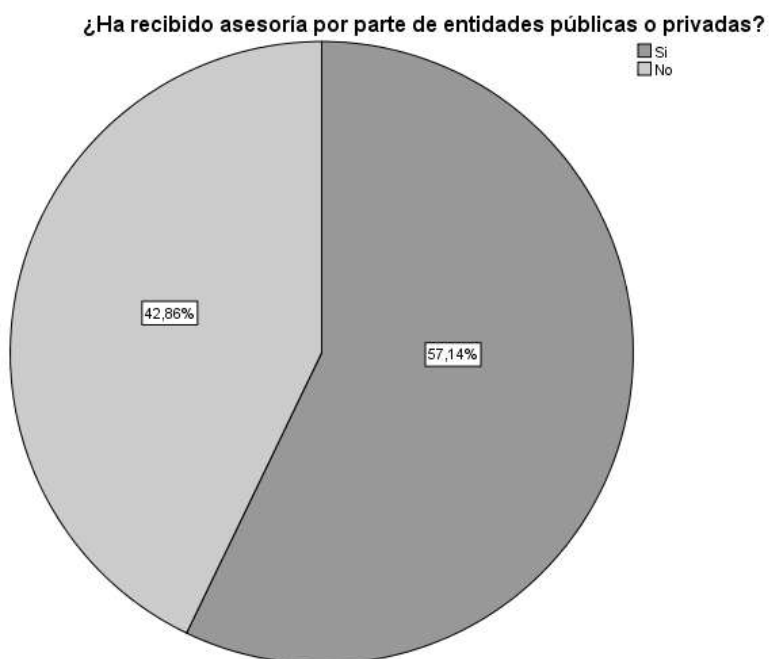
**TABLA 16**

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

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

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

**GRAFICO 11**



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

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Si” recibieron asesoría (57,1%), la misma que fue contratada. Otro sector no recibió de ninguna forma (42,9%).

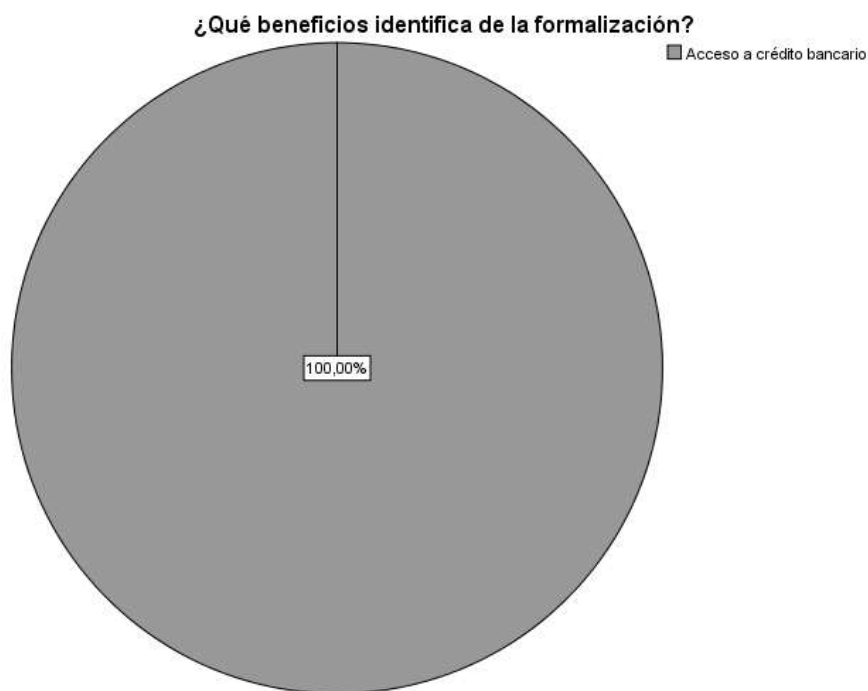
¿Qué beneficios identifica de la formalización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acceso a crédito bancario	7	100,0	100,0	100,0

TABLA 17

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

GRAFICO 12



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

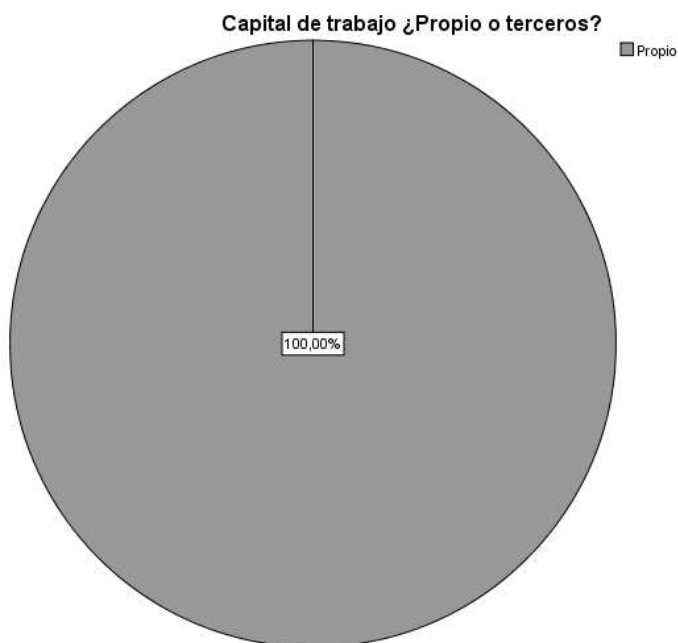
**INTERPRETACIÓN:** De la investigación se obtuvo que es el “acceso a crédito bancario” 100,0 %.

		Capital de trabajo ¿Propio o terceros?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propio	7	100,0	100,0	100,0

**TABLA 18**

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

**GRAFICO 13**



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

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación, los emprendedores indican la capacidad para afrontar los proyectos comerciales de su negocio con “capital propio” 100,0%.

**TABLA 19**

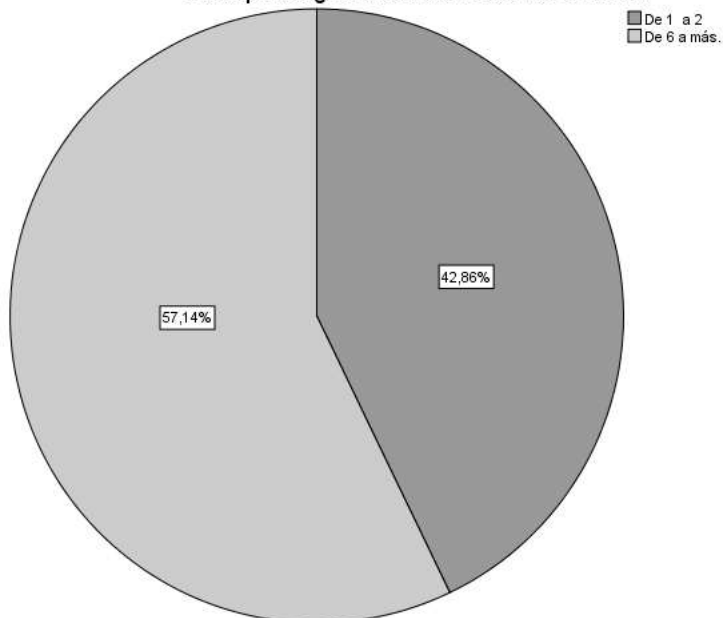
**Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	3	42,9	42,9	42,9
	De 6 a más.	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 14**

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



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

**INTERPRETACION:** Las mypes del sector comercial en estudio, Se encuentran en el rubro: “de 6años a más” (57,1%). Otro importante sector tiene entre 1 a 2 años (42,9%) y lo constituyen tres mypes. Esto en razón que hay demanda por satisfacer.

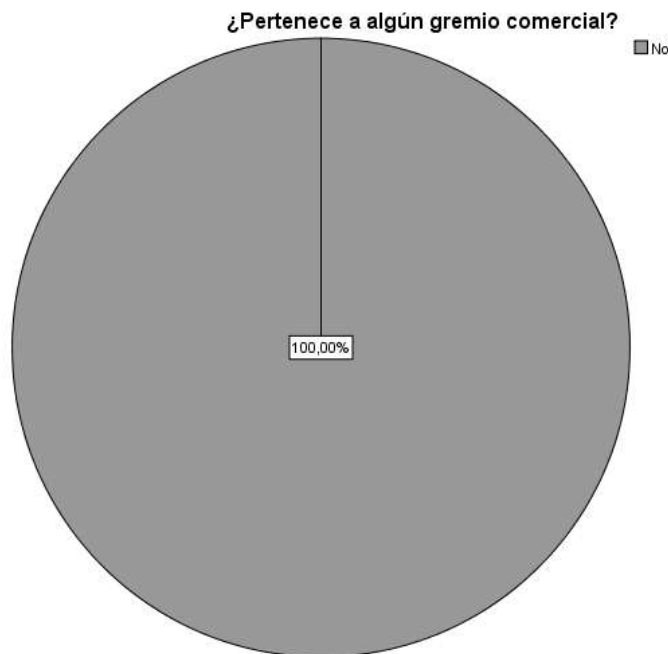
**¿Pertenece a algún gremio comercial?**

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

**TABLA 20**

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

**GRÁFICO 15**



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



**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la investigación, los microempresarios no participan de ningún tipo de gremio (100,0%).

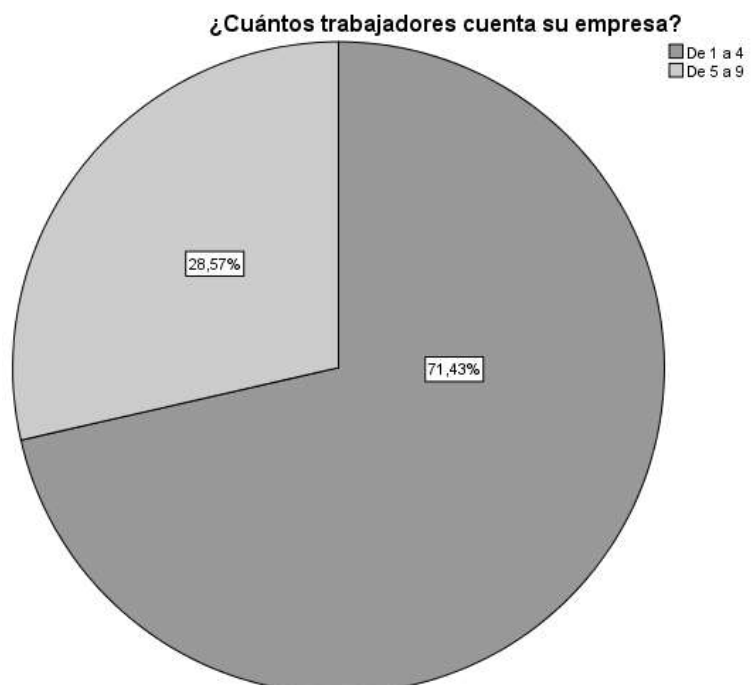
**TABLA 21**

**¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	5	71,4	71,4	71,4
	De 5 a 9	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 16**



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

**INTERPRETACIÓN:** Según la información que se obtuvo las microempresas de este sector, tienen “de 1 a 4 trabajadores” (71,4%); “de 5 a 9 trabajadores” (28,6%).

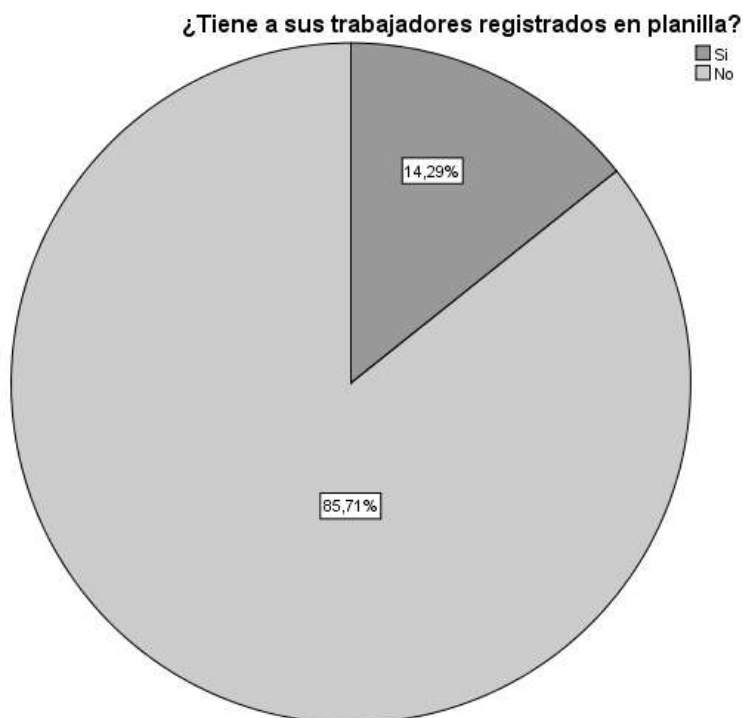
**TABLA 22**

**¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?**

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

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

**GRAFICA 17**



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

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, se encontró que las mypes “No” cumplen, en la mayoría de ellas, con el registro de sus trabajadores en planilla (85,7%), conllevando a la informalidad en el aspecto laboral, Un 14,3% indica que “Sí” cumple.

**TABLA 23**

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 18**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Los responsables de las microempresas del rubro panadería, consideran que el mantener en planilla a sus trabajadores, se traduce en elevar los costos laborales (85,7%). Por esta razón, no todos sus trabajadores son debidamente contratados 14,3%.

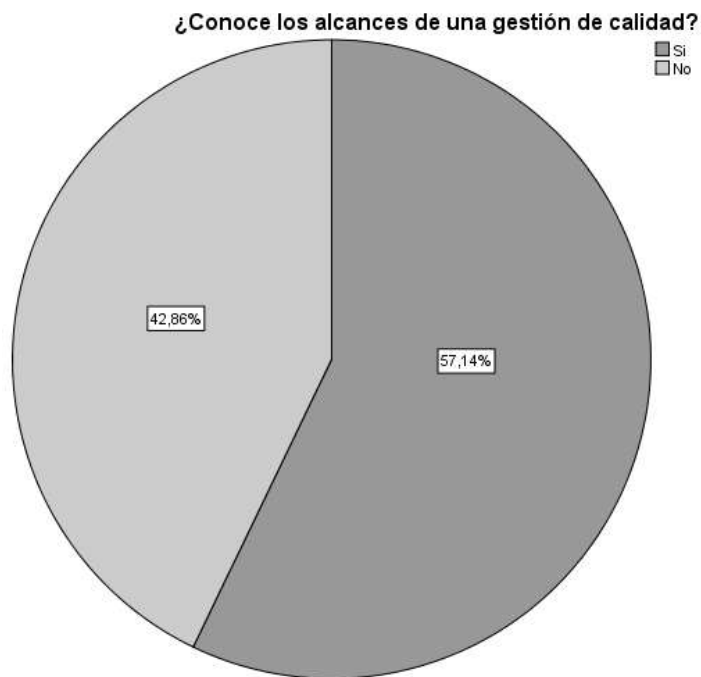
### C. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

**TABLA 24**

		¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	57,1	57,1	57,1
	No	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

### GRÁFICA 19



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

**INTERPRETACIÓN:** En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que sí conocen los alcances de una Gestión de Calidad (57,1%); pero otro importante sector de los encuestados indican que “No”.

**TABLA 25**

**¿Se interesa por la mejora continua?**

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

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

**GRAFICO 20**



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

**INTERPRETACIÓN:** Los encuestados en su mayoría indican que “Sí” se interesan por la mejora continua (71,4%), desean brindar el mejor servicio a sus clientes. Las otras mypes indica que recién están empezando su empresa.

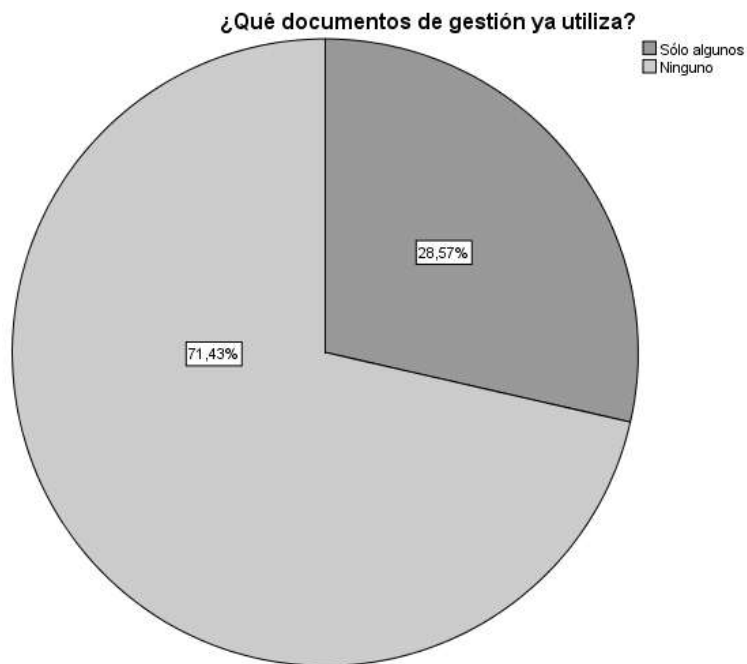
**TABLA 26**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sólo algunos	2	28,6	28,6	28,6
	Ninguno	5	71,4	71,4	100,0
Total		7	100,0	100,0	

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

**GRAFICO 21**



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

**INTERPRETACIÓN:** El investigación muestra que sólo dos mypes utilizan “algunos documentos de gestión”. Para la mayoría de las mypes, el control interno no utiliza ninguna herramienta técnica (71.43%).

**TABLA 27**

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

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

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

**GRAFICO 22**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de las mypes encuestadas no ha definido su visión y misión de la empresa (85,7%).

**TABLA 28**

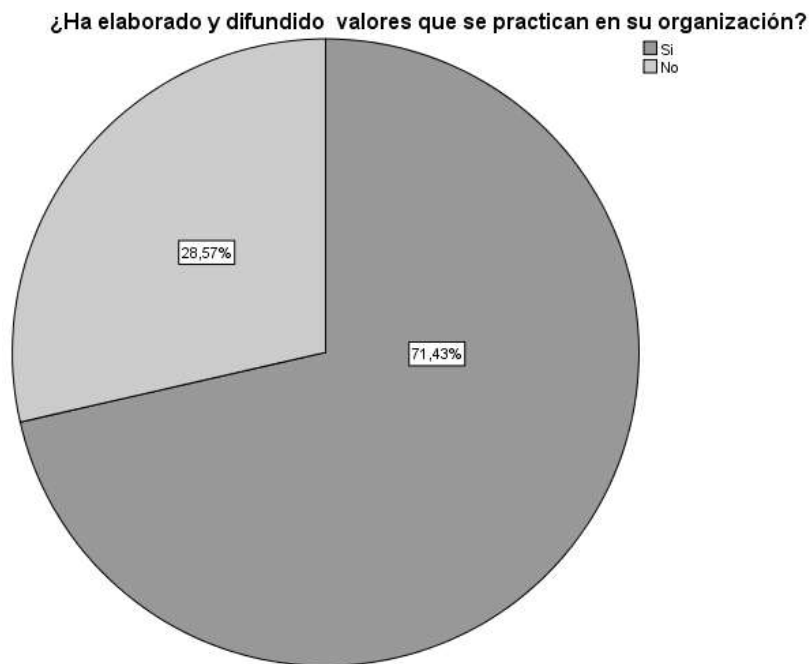
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

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

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

**GRAFICO 23**





Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a lo recogido en la investigación, cinco mypes encuestadas definieron los “Valores” de su empresa(71,4%). El 28,6% de los emprendedores no conocen que representa.

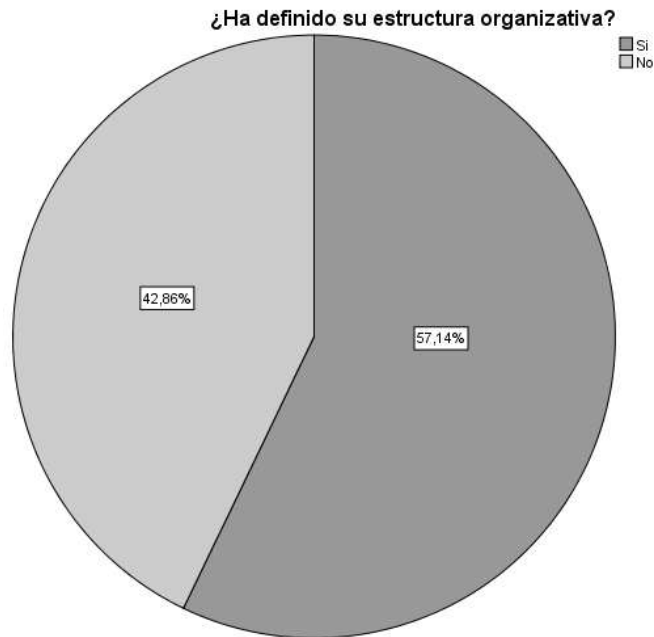
**TABLA 29**

¿Ha definido su estructura organizativa?

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

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

**GRAFICO 24**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se aprecia que los emprendedores que establecieron su estructura organizativa representan el 57,1% de la muestra. Las mypes que “No” definieron su estructura, representan el 42,9%.

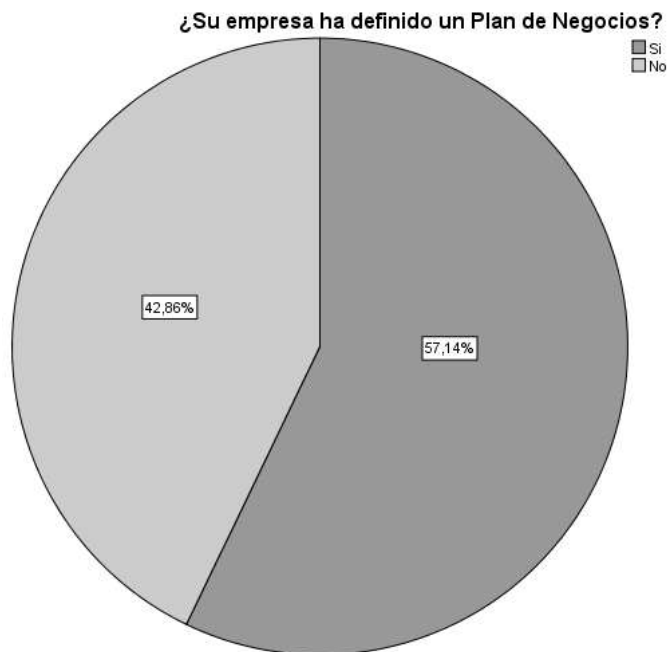
**TABLA 30**

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?

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

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

**GRÁFICO 25**



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

**INTERPRETACIÓN:** La información que se obtuvo de las encuestas, indica que el 57,1% “Si” sigue un plan de negocio, frente a un 42,9% que “No”.

**TABLA 31**

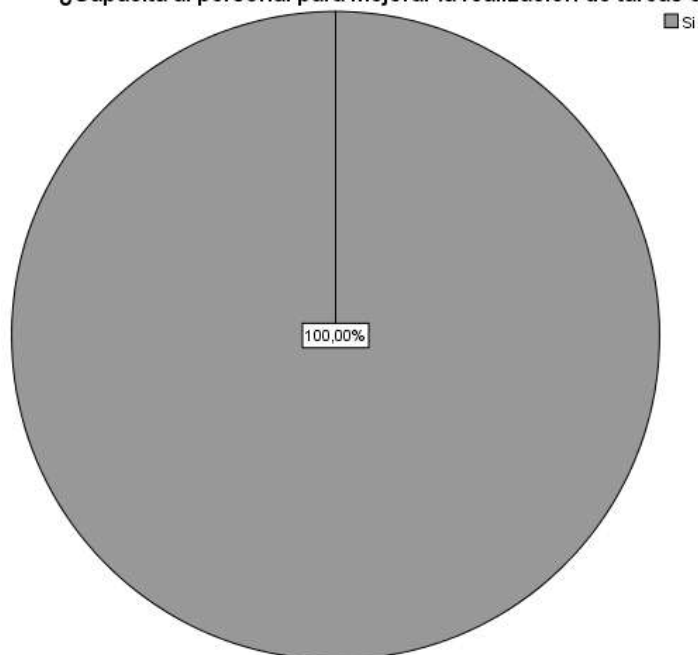
**¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

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

**GRÁFICO 26**

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



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

**INTERPRETACIÓN:** El 100,0% de los emprendedores encuestados manifiesta que “Si” ha capacitado a sus trabajadores para la realización de tareas o procesos.

**TABLA 32**

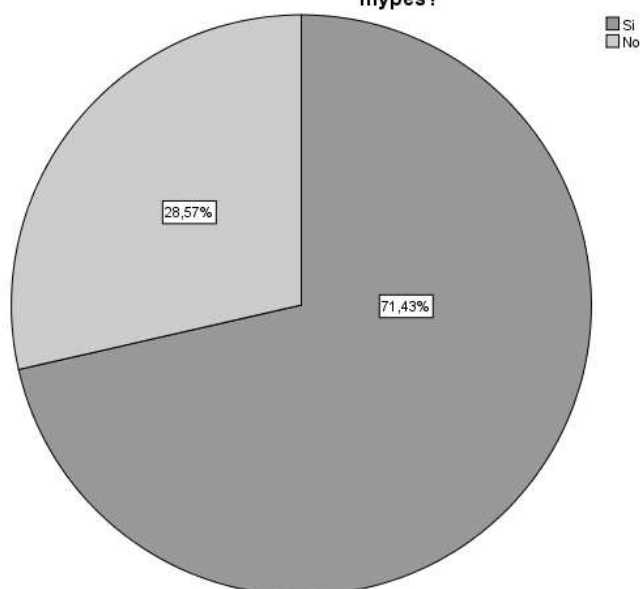
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

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

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

**GRÁFICO 27**

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, los emprendedores manifiestan que la gestión de calidad es una estrategia que aplicándola permite alcanzar sus metas (71,4%). Para el 28,6% entiende que primero debe formalizarse.

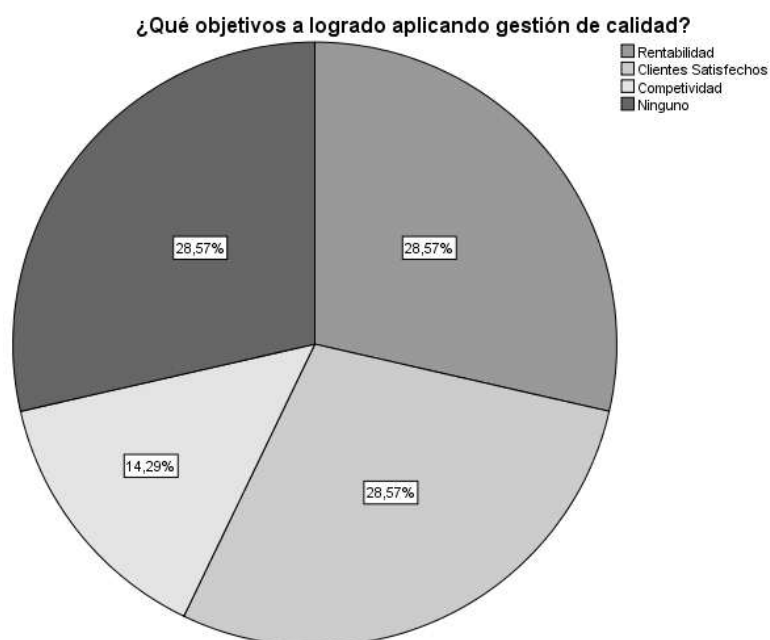
**TABLA 33**

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Rentabilidad	2	28,6	28,6	28,6
Clientes Satisfechos	2	28,6	28,6	57,1
Competitividad	1	14,3	14,3	71,4
Ninguno	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

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

GRÁFICO 28



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** La investigación revela que los microempresarios han aplicado ciertos principios de gestión de calidad(mejora continua) y percibido ciertas mejoras como “rentabilidad” 28,6% y clientes satisfechos (28,6%).

#### 4.2 Análisis de los resultados

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

## **A: DATOS GENERALES**

*¿Edad del emprendedor?.*- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 45 a 64 años de edad (71,4%). Seguidamente, en el rango de 30 a 44 años, está representado por 28,6%.

*Sexo del emprendedor.*- Los resultados indican que un 85,7% de los encuestados son del género masculino. Un 14,3% femenino.

*En ¿Grado de instrucción del emprendedor?.*- Del total de personas encuestadas, el 85,7% tiene instrucción secundaria. Un 14,3% tiene instrucción universitaria.

Respecto a *¿Profesión u ocupación del emprendedor?.*- En la investigación, destaca que los emprendedores son de diversas profesiones u oficios, por ello “otras especialidades” constituye 100,0%.

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

## **B: DE LA EMPRESA**

*¿Su empresa se encuentra formalizada?.*- El 71,4% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas. Un 28,6%, que constituyen dos panaderías no lo están ya que tienen trámites pendientes de aspecto municipal, laboral.

*¿Por qué motivo no se formaliza?.-* Los emprendedores de las mypes con trámite de formalización pendiente (58,57%, dos mypes), indican que los trámites son costosos.

*¿Cómo está constituida su empresa?.-* Según la investigación, el 85,7% de las mypes del sector están constituidas como persona natural y el 14,3% como persona jurídica.

Por otro lado *¿Considera que los tramites de formalización son burocráticos?.-* Los emprendedores indican que los trámites de formalización son burocráticos (71,4%).

*¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.-* En su mayoría, las mypes del sector comercial rubro Panadería, están en el Régimen Especial (71,4%).

Por otro lado *¿Qué beneficios identifica de la formalización?.-* De la investigación se obtuvo que es el “acceso a crédito bancario” 100,0 %.

*El Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.-* En la investigación, los emprendedores indican la capacidad para afrontar los proyectos comerciales de su negocio con “capital propio” 100,0%.

*Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.-* Las mypes del sector comercial en estudio, Se encuentran en el rubro: “de 6años a más” (57,1%). Otro importante sector tiene entre 1 a 2 años (42,9%) y lo constituyen tres mypes. Esto en razón que hay demanda por satisfacer.



En la pregunta si *¿Pertenece a algún gremio comercial?* .- De acuerdo a la investigación, los microempresarios no participan de ningún tipo de gremio (100,0%).

Asimismo *¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?*.- Según la información que se obtuvo las microempresas de este sector, tienen “de 1 a 4 trabajadores” (71,4%); “de 5 a 9 trabajadores” (28,6%).

Sin embargo, al consultar a las mypes si *¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?*.- Según la investigación, se encontró que las mypes “No” cumplen, en la mayoría de ellas, con el registro de sus trabajadores en planilla (85,7%), conllevando a la informalidad en el aspecto laboral, Un 14,3% indica que “Sí” cumple.

Según a la pregunta *¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?*.- Los responsables de las microempresas del rubro panadería, consideran que el mantener en planilla a sus trabajadores, se traduce en elevar los costos laborales (85,7%). Por esta razón, no todos sus trabajadores son debidamente contratados 14,3%.

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

A la pregunta *¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?* .- En su mayoría, los emprendedores encuestados indican que sí conocen los alcances de una Gestión de Calidad (57,1%); pero otro importante sector de los encuestados indican que “No”.

En consecuencia, los resultados a la pregunta *¿Se interesa por la mejora continua?*.- Los encuestados en su mayoría indican que “Sí” se interesan por la mejora continua (71,4%), desean brindar el mejor servicio a sus clientes. Las otras mypes indica que recién están empezando su empresa.

*¿Qué documentos de gestión ya utiliza?*.- El investigación muestra que sólo dos mypes utilizan “algunos documentos de gestión”. Para la mayoría de las mypes, el control interno no utiliza ninguna herramienta técnica (71.43%).

Respecto a la pregunta *¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?*.- La mayoría de las mypes encuestadas no ha definido su visión y misión de la empresa (85,7%).

Asimismo, *¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización? Respecto a ¿Ha definido su estructura organizativa?*.- De acuerdo a lo recogido en la investigación, cinco mypes encuestadas definieron los “Valores” de su empresa (71,4%). El 28,6% de los emprendedores no conocen que representa.

*¿Ha definido su estructura organizativa?*.- En la investigación se aprecia que los emprendedores que establecieron su estructura organizativa representan el 57,1% de la muestra. Las mypes que “No” definieron su estructura, representan el 42,9%.

*¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?* La información que se obtuvo de las encuestas, indica que el 57,1% “Si” sigue un plan de negocio, frente a un 42,9% que “No”.

Respecto a *¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?*.- El 100,0% de los emprendedores encuestados manifiesta que “Si” ha capacitado a sus trabajadores para la realización de tareas o procesos.

Según a la investigación *¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?*.- Según la investigación, los emprendedores manifiestan que la gestión de calidad es una estrategia que aplicándola permite alcanzar sus metas (71,4%). Para el 28,6% entiende que primero debe formalizarse.

*¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?*.- La investigación revela que los microempresarios han aplicado ciertos principios de gestión de calidad (mejora continua) y percibido ciertas mejoras como “rentabilidad” 28,6% y clientes satisfechos (28,6%).

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Luego de finalizar el desarrollo de la investigación a las mypes del Sector Comercial Rubro Panadería de la Ciudad de Caballococha, concluimos lo siguiente:

#### **En Empresa y Formalización**

- Las mypes del Sector Comercial Rubro Panaderías, son dirigidas por empresarios que definen su cargo directriz como “dueños” (85,7%); rango de edad: jóvenes –adultos (de 30 a 44 años) 28,6% y adultos (de 45 a 64 años) 71,7%. Predomina sexo masculino (85,7%); nivel de instrucción secundaria (85,7%) y de indistintas especialidades u oficios (100.0%).
- La formalidad alcanza al 71,4% de las mypes. Existe dos microempresas (28,6%) que se encuentran en la informalidad y es porque sus dueños se excudan en que los “trámites de formalización son costosos”. Esta situación representa falta de competencia en la tarea de fiscalización de las autoridades en esta lejana ciudad.

- La mayoría de mypes están organizadas como “Persona Natural” (85,7%) y es porque tienen la percepción que los trámites son “burocráticos” (71,4%).
- La población de Caballococha crece y a fin de satisfacer la demanda, hay en el mercado tres nuevas mypes del rubro en estudio, que según la información recogida en las encuestas, están en el rango de “1 a 2 años”(42,9%).
- Otro hallazgo importante de la investigación, es que solamente una de las mypes del rubro panaderías tiene a sus trabajadores registrados en planilla. La informalidad laboral alcanza al 85,7% de las mypes del sector. Aducen que aumentan los costos de la empresa (85,7%).

### **En Gestión de Calidad**

- Los microempresarios del Sector Comercial Rubro Panaderías, se caracterizan porque operan enfocados en sus clientes bajo la filosofía de la mejora continua (71,4%), con las limitaciones de conocer en su total contexto una gestión de calidad (42,9%).
- Las mypes de este sector no conocen el uso de documentos de gestión (71,4%), sin embargo, solo dos mypes si utilizan “algunos documentos”, en el que destaca los partes de ingreso al almacén de materias primas(28,6%).

- Un hallazgo importante es la ausencia de aplicación de estrategias de Calidad como son la misión y visión (14,3%), solo una lo ha elaborado y difundido.
- Conocedores del negocio, los microempresarios en general (100.0%) si capacitan a su personal.
- Finalmente, el 71,4% de los microempresarios están de acuerdo que sus empresas mejorarán si se administran bajo un enfoque de gestión de calidad, para lo cual requiere más capacitación, indicaron.

## **5.2 Recomendaciones**

Se brinda las siguientes recomendaciones:

- La formalización no solo es tributaria. Las mypes deben mantener su formalización permanentemente en aspectos como laboral, municipal, seguridad, ambiental.
- Las panaderías, al constituir un rubro relacionado a la alimentación, deben proteger que sus procesos sean inocuos y se extinga toda posibilidad de observaciones de carácter de higiene y salubridad. Por ello, la vigencia de los permisos como Licencia de Funcionamiento, de salubridad, seguridad e impacto ambiental deben estar vigentes.

- Se sugiere también la definición y publicación en los respectivos locales, de la visión, misión y valores de la empresa. Son clave, no solo para una empresa que aspira a la calidad, sino que ayuda a que los integrantes de la organización a visualizar la dirección a donde deben llegar; integrándose como equipo.
- En la línea de la gestión de calidad, las mypes del sector deben adoptar el uso correcto de documentos de gestión que son herramientas de gran alcance y sirven, adicional al control, en documentos de dirección empresarial.

## CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Acevedo, E. (2012).** Financiación y patrocinio. Educa Thyssen: Recuperado de [http://www.educathyssen.org/fileadmin/plantilla/recursos/Educathyssen\\_Informa/Museo\\_y\\_Universidad/Curso\\_de\\_Verano/2012/Gesti%C3%B3n%20Cultural.%20Financiación%20y%20patrocinio%20de%20proyectos%20culturales.pdf](http://www.educathyssen.org/fileadmin/plantilla/recursos/Educathyssen_Informa/Museo_y_Universidad/Curso_de_Verano/2012/Gesti%C3%B3n%20Cultural.%20Financiación%20y%20patrocinio%20de%20proyectos%20culturales.pdf)

**Abell, Derek F (1980).** Defining the Business: The Starting Point of Strategic Planning.

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

**Bonet, L. (2004).** El lugar de la economía de la cultura como disciplina contemporánea. En H.

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

**Clotas, P. (2003).** Técnicas de patrocinio y de captación de recursos externos. Técnicas y recursos para la gestión cultural. Recuperado de [http://www.gestioncultural.com.uy/vinculos/MGC4B\\_4.pdf](http://www.gestioncultural.com.uy/vinculos/MGC4B_4.pdf)



**D'Alessio, F. (2008)** *El proceso estratégico. Un enfoque de Gerencia*. Lima: CENTRUM

**De Gregorio, A. (2003)**. Introducción a la gestión estratégica. Barcelona: Universitat de Barcelona Virtual.

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

**Google (2015)**. Google Analytics: funciones. Recuperado de: [https://www.google.com/intl/es\\_ALL/analytics/features/index.html](https://www.google.com/intl/es_ALL/analytics/features/index.html)

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

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

**Ministerio de Economía y Finanzas (2014)**. Estadística Anual: Cierre del Presupuesto del Sector Público: Año Fiscal 2011-2013. Recuperado de [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=364&Itemid=100292&lang=es](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=364&Itemid=100292&lang=es)

**Ministerio de Trabajo y promoción del empleo [MINTRA]. (2010).** *Boletín de estadísticas ocupacionales.* Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2010-IV-9.pdf>

**Muñoz, S. (2012).** Patrocinio y mecenazgo: creatividad y financiación. Fórmulas de comunicación e imagen. Sevilla: Asociación de la Prensa de Sevilla (APS).

**Nogueira, A. M. (2011).** Fomentar la inversión privada en el sector cultural. Bruselas: Parlamento Europeo.

**Pertusa, E. & Claver, E. (2007).** *Estrategia y estructura como factores claves del éxito empresarial. Un estudio de las grandes empresas españolas.* España: Universidad de Alicante.

**PROMPYME (2005).** Identificación de necesidades de las Mypes con respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC's. Informe Final. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.eqsoft.net/documentos/estudio\\_necesidades\\_TIC\\_2005.pdf](http://www.eqsoft.net/documentos/estudio_necesidades_TIC_2005.pdf)

**Rapetti, S. (2002).** Buscando caminos: Gestión, financiamiento y problemática de las organizaciones culturales del interior del Uruguay. Montevideo: División Políticas Culturales y Diálogo Intercultural de la UNESCO.

**Throsby, D. (2008).** Introducción: Sobre las definiciones. En *Economía y cultura* (pp. 21-40). México: Ediciones Akal S.A.

**Varbanova, L. (2013).** *Strategic Management in the Arts.* New York: Routledge: Taylor & Francis Group.

## WILS, Fritz

Los Industriales, la Industrialización y el Estado Nación en el Perú

Lima-Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial 1979. 328 pp.

## CAPITULO VII ANEXOS

### 7.1 Cronograma

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

**Tabla 34**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016				2017																													
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Identificación de las variables.			X	X																														
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																														
Título del proyecto de investigación.			X	X																														
Elaboración de Planteamiento de la investigación.				X	X																													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.					X	X																												
Elaboración de Metodología de la investigación.							X	X																										
Presentación de Proyectos de Investigación.								X	X	X																								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.										X	X	X	X																					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											X	X	X	X																				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													X	X	X																			
Presentación del informe final de investigación.																																		

