



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS

Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS EN EL DISTRITO
DE SAN JUAN BAUTISTA, AÑO 2016

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

AUTOR

Bach. JUAN REGULO ALVA CHIRINOS

ASESOR:

MBA. CRYSDER VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERU

2017

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Mg. Sergio Ortiz García
Secretario

.....

Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde
Miembro

.....

Dr. Geider Grandes García
Presidente

.....

MBA. Crysber M. Valdiviezo Saravia
Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación
está dedicado a mis queridos padres,
JUAN ALVA Y ENITH
CHIRINOS, quienes confiaron en
mis capacidades para desarrollarme
profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Iquitos, que compartieron aulas, a mis profesores, y al Mba. Crysber VALDIVIEZO SARAVIA, por su acertada asesoría en el presente trabajo.

RESUMEN

Se trata de la realización de un estudio de investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, para determinar las características de formalización y gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016. Con una muestra de 24 Mypes del rubro, mediante cuestionario configurado y encuesta aplicado a sus representantes, se obtuvo resultados referentes a perfil del propietario de las Mypes: el

50% tiene edad entre 30 a 44 años; el 79% son de sexo masculino; el 50% son comerciantes de profesión u oficio; un 54% tiene estudios superiores. Relacionado a la formalización: el 79% están formalizados; el 54% indica que la formalización permite aumentar sus ventas; el 71% recibieron asesoría; el 54% considera que la formalización aumenta los costos laborales; el 54% de trabajadores están en planilla; el 50% están constituidos como persona natural; el 79% cuenta con local propio; el 71% no están acreditados en REMYPE; el 71% no participan de compras estatales; el 67% están de 1 a 5 años en el rubro; 79% cuenta con capital propio; el 96% emplean de 1 a 5 personas. En relación a gestión de calidad, se concluye: el 62% considera hacerse notar a través de sus servicios; el 58% no conocen técnicas de gestión empresarial; el 58% de las Mypes exhiben su misión, visión, valores; un 54% no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad; el 75% capacita al personal; finalmente, el 79% evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Palabras claves: Gestión de calidad, Formalización.

ABSTRACT

It is a quantitative, descriptive, non-experimental research study to determine the characteristics of training and quality management in micro and small enterprises in the commerce sector, the distribution of beverages in the district of San Juan Bautista, Year 2016. With a sample of 24 Mypes of the item, through a questionnaire set up and survey applied to their representatives, results were obtained referring to a profile of the owner of the Mypes: 50% is aged between 30 and 44 years; The 79% male child; 50% are traders by profession or trade; 54% have higher education. Related to formalization: 79% are formalized; 54% indicate that the formalization allows to increase their sales; 71% received counseling; 54% consider that formalization increases labor costs; 54% of the workers are on the payroll; 50% are constituted as natural person; 79% have their own premises; 71% are not credited to REMYPE; 71% do not participate in state purchases; 67% are from 1 to 5 years in the field; 79% has its own capital; 96% employ 1 to 5 people. In relation to quality management, it is concluded: 62% 58% do not know techniques of business management; 58% of the Mypes exhibit their mission, vision, values; 54% do not use management documents to improve quality; 75% of personal capacity; Finally, 79% evaluate the level of customer satisfaction.

Key words: Quality management, Formalization.

INDICE

TITULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1 Caracterización del problema	16
2 Enunciado del problema	17
3 Objetivo de la Investigación.	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos Específicos.....	18
4 Justificación de la investigación.	18
CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	20
1 Antecedentes	20
1.1 Antecedentes internacionales	20
1.2 Antecedentes nacionales	21
1.3 Antecedente regional y local	23
2 Bases teóricas de la investigación.....	24
3. Marco conceptual	30
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
1. Tipo de investigación	39
2. El nivel de investigación	39
3. Diseño de la investigación	39
4. Población y muestra	40
5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
6. Plan de análisis	42

7. Principios éticos	43
8. Matriz de consistencia.....	46
9. Definiciones y operacionalización de variables	49
CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACION	51
4.1 Resultados	51
4.2 Análisis o discusión de resultados.....	76
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
1 Conclusiones	82
2 Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	90
1 Base de datos.....	90
2 Análisis de correlación.....	91
3 Análisis De Fiabilidad	92
4. Encuesta	93
.....	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Caracterización de las MYPES según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes)	18
Tabla 2	Operacionalización de variable independiente y dependientes	55
Tabla 1	Respuesta de encuestado según, ¿su empresa esta formalizada?	57
Tabla 2	Respuesta de encuestados según, ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	58
Tabla 3	Respuesta de encuestados según, ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	59
Tabla 4	Respuesta de encuestados según, ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	60
Tabla 5	Respuesta de encuestados según ¿Están en planilla sus trabajadores?.....	61
Tabla 6	Respuesta de encuestados según ¿Cómo está constituido su empresa?	62
Tabla 7	Respuesta de encuestados según ¿Está afiliada a alguna asociación?	63
Tabla 8	Respuesta de encuestados, según, Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, ¿Formalizaría su empresa?	64

Tabla 9	Respuesta de encuestados según, ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?.....	65
Tabla 10	Respuesta de encuestados según, ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?.....	66
Tabla 11	Respuesta de encuestados según, ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?	67
Tabla 12	Respuesta de encuestados según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose	68
Tabla 13	Respuesta de encuestados según edad del gerente/representante legal	69
Tabla 14	Respuesta de encuestados según, Sexo del gerente /representante legal.....	70
Tabla 15	Respuesta de encuestados según, Profesión u oficio del representante legal	71
Tabla 16	Respuesta de encuestados según, Grado de instrucción del representante legal	72
Tabla 17	Respuesta de encuestados según, Años de la empresa en el sector	73
Tabla 18	Respuesta de encuestados según, ¿El capital es propio?	74
Tabla 19	Respuesta de encuestados según, ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?	75
Tabla 20	Respuesta de encuestados según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	76

Tabla 21	Respuesta de encuestados según, técnica de gestión empresarial que conoce.	77
Tabla 22	Respuesta de encuestados según, ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?	78
Tabla 23	Respuestas de encuestados según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?	79
Tabla 24	Respuesta de encuestados según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	80
Tabla 25	Respuesta de encuestados según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Respuesta de encuestado según, ¿Su empresa esta formalizada?57
Figura 2	Respuesta de encuestados según, ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....58
Figura 3	Respuesta de encuestados según, ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....59
Figura 4	Respuesta de encuestados según, ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?60
Figura 5	Respuesta de encuestados según ¿están en planilla sus trabajadores?.....61
Figura 6	Respuesta de encuestados según ¿Cómo está constituido su empresa?62
Figura 7	Respuesta de encuestados según ¿Está afiliada a alguna asociación?63
Figura 8	Respuesta de encuestados, según, Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, ¿Formalizaría su empresa?64
Figura 9	Respuesta de encuestados según, ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?.....65
Figura 10	Respuesta de encuestados según, ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?66

Figura 11	Respuesta de encuestados según, ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?	67
Figura 12	Respuesta de encuestados según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose	68
Figura 13	Respuesta de encuestados según edad del gerente/representante legal	69
Figura 14	Respuesta de encuestados según, Sexo del gerente /representante legal.	70
Figura 15	Respuesta de encuestados según, Profesión u oficio del representante legal	71
Figura 16	Respuesta de encuestados según, Grado de instrucción del representante legal	72
Figura 17	Respuesta de encuestados según, Años de la empresa en el sector	73
Figura 18	Respuesta de encuestados según, ¿El capital es propio?	74
Figura 19	Respuesta de encuestados según, ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?	75
Figura 20	Respuesta de encuestados según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	76
Figura 21	Respuesta de encuestados según, técnica de gestión empresarial que conoce.	77
Figura 22	Respuesta de encuestados según, ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?	78

Figura 23	Respuestas de encuestados según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?	79
Figura 24	Respuesta de encuestados según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	80
Figura 25	Respuesta de encuestados según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	81

INTRODUCCIÓN

Adoptar un sistema de gestión de la calidad a la empresa, es complementar a una estructura operativa de labores inherentes, que se fundamentan en documentos normativos que incorporan a ello, recursos técnicos y de dirección, como herramientas procedimentales para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, de manera práctica y combinada que asegure la satisfacción de las personas. Según Edward Deming mencionado por, **Alonso, M. (2006)**, *“la mejora de los procesos incrementa la universalidad de los productos, reduce la reelaboración y los errores, reduce el malgasto de recursos humanos, así como materiales, lo que produce outputs con menor esfuerzo”*.

La formalización de las Mypes, son aquellas acciones conducentes a aumentar continuidad y seriedad en todas sus acciones. Sin embargo, “el intento por la formalización ha fracasado en todo el mundo”; según, (FORLAC 2014), argumenta que “es un desafío complejo pues la informalidad es un fenómeno multidimensional y el mundo de las Mypes es sumamente heterogéneo” y el Perú no es ajeno a esta complejidad en la economía y más aún en la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016. El estudio se ha realizado por interés de conocer los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016. Desde la óptica empresarial, si un negocio es un acierto éxito, existe la probabilidad que el empresario busca crecer.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1 Caracterización del problema

La formalización empresarial en las Mypes conlleva, el análisis en el contexto jurídico, tributario, laboral, sectorial, municipal a aquellas empresas encaminadas a aumentar su estabilidad y seriedad en todas sus actividades.

El contexto económico y con los rasgos particulares en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016; comprendemos la creencia que formalizar implica gastos y no trae beneficios. Al respecto, del diario, **Gestión & Alegría (2015)**, columnista del diario Gestión indica que *“El desempeño de la economía peruana en los últimos 25 años ha sido muy positivo y, no obstante, ello, la informalidad ha venido en aumento”*.

Refieren, según datos recopilados por Jaime Saavedra, *“en 1990 un 48% de la fuerza laboral de Lima trabajaba en las sombras. Para 1996 había subido a 52%; con un crecimiento promedio anual de 4.8%. En el mismo período, en el Perú urbano, la informalidad pasó de 49% a 55.4%; creciendo a un ritmo de 5.9% cada año”* continua *“la informalidad es un flagelo, pues puede restar entre uno y dos puntos porcentuales al crecimiento del PBI per cápita, según estimó Norman Loayza (2008)”* mencionado por, **Gestión & Alegría (2015)**. *“Es, además, causa y consecuencia del quid del crecimiento sostenible en el largo plazo: la productividad del país. Ambas variables son cuasi siamesas”* y, según sostiene el especialista del Banco Mundial, *“la clave para ser más productivos y menos informales es apostar por la educación de calidad para*

la fuerza laboral”. Tener un sector informal muy grande puede poner en riesgo las perspectivas de crecimiento del país” ¿Cuál es el problema de fondo para explicarla? **Gestión & Alegría (2015)**, menciona a William Lewis, director emérito de McKinsey Global Institute, “cree que la principal fuente de informalidad es que los países tienen gobiernos demasiado grandes para el nivel de desarrollo en que se encuentran; según su experiencia tras investigaciones en Rusia, India y Brasil.

La formalización es una oportunidad que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se percibe que aún no lo están aprovechando.

2 Enunciado del problema

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016?

3 Objetivo de la Investigación.

3.1 Objetivo general

Determinar los beneficios que traería gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

3.2 Objetivos Específicos

(1) Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

(2) Determinar si las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican la gestión de calidad.

4 Justificación de la investigación.

El estudio ha surgido por el interés de conocer los resultados que traería la gestión de calidad y la formalización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Se justifica la investigación porque contribuye en aspectos teóricos acorde con la extensión y límites vinculados a la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, creando reflexiones y controversias académicas de conocimientos de la realidad y compara los resultados con la teoría existente y también sirve como aporte a futuras investigaciones.

Se justifica la investigación por que la formalidad es un desafío y la gestión de la calidad contribuye a entender a clientes, competidores y mercado en que desarrolla la actividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016.

Todo individuo busca auto beneficiarse y se piensa que ser formal genera gastos innecesarios, sin embargo, en este escenario están equivocados pues la formalización proporciona ventajas para desarrollar las actividades de calidad.

Fue posible obtener información, ya que el investigador está inmerso en el negocio y vive en el distrito de San Juan Bautista.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

1 Antecedentes

1.1 Antecedentes internacionales

Según, **Jaques, L. & Mejía-Morelos J. (2011, pág. 15)**, en su *libro administración de PYMES*, indica que la oportunidad empresarial nace de la necesidad del hogar, necesidad del trabajo, necesidad económica, y quienes han desarrollado empresas buscan esa conexión para ver oportunidades, *ante la falta de recursos económico necesarios muchas personas se ven obligadas a generar ingresos adicionales o reducir gastos.*

Compartiendo con los autores, esa necesidad hace que los emprendedores y empresarios usen la criollada y múltiples habilidades para convertirlos y generar ingresos sin medir el comienzo de una oportunidad de negocios.

El autor, reivindica mirar el proyecto siempre como si fuese el primer día, con el mismo entusiasmo y las mismas ganas de innovar.

Según, **Forbes, R. (2016)**, en su publicación del 25 de octubre 2016, indica que la *Economía informal, el monstruo invisible de la reforma fiscal* refiere *Mientras las autoridades encuentran la manera de ampliar la base tributaria, la próxima reforma fiscal apunta (nuevamente) a incrementar los impuestos a quienes ya los pagan.* Sin embargo, la economía informal no es la protagonista de esta historia, por ello se mantendrán sin afectar los intereses de los grupos beneficiados con ésta. Amplía su información. Según una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Geografía y

Estadística (INEGI), 31% de los contribuyentes ha tenido que esperar horas en una fila para pagar sus impuestos y un 13% tienen que desfilan de una ventanilla a otra por este trámite. Rescatamos los aportes Fred Barrett, presidente del comité de Asuntos Fiscales de la American Chamber (Amcham), sugiere uno al que hay que poner atención: la informalidad. Al menos, 50% de la población del país desempeña una labor dentro de la economía informal. Publicación de FORBES (2016).

El asunto pasa por formalizar todas las actividades propiamente dichas, por ejemplo, registrar, compras, ventas, personal en planilla, instaurar normas y procedimientos, entre otros. Sin embargo, la informalidad está lleno de experimentos y que madura el talento del individuo.

1.2 Antecedentes nacionales

Según, el **Diario el comercio (2016)**, en su publicación sección comercio titula *ocho de cada diez firmas compiten sin estudio de mercado*. Entre los hallazgos, se encontró como el principal problema de las empresas es la informalidad (39,5%), seguida por una limitada demanda (36,7%), dificultades de financiamiento (34,8%) y una excesiva regulación (30,6%); además, solo el 2,1% afirmó que había tramitado una autorización sectorial, y dos de cada cinco empresas manifestaron que obtener una licencia de funcionamiento (43,1%) y construcción (36,4%) era complicado.

Según, la publicación del Diario el comercio (2016), Aun la formalizar de una empresa sigue siendo una problemática, generada por la falta de orientación, para que puedan acreditar un negocio ante distintas entidades del estado de un país, formalizar es conseguir una personería jurídica ante el estado, contar con derechos y con deberes tanto comerciales como mercantiles. Del Diario el comercio (2016).

La publicación resalta el esfuerzo de los empresarios, dando poca importancia al estudio de mercado.

Según, **Maguiño, M. (2016, pág. 19)**, en su libro *Cómo constituir una Mypes*, referida a la acreditación de la Mypes. *Para estar comprendida en los alcances de la presente norma (Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de Mypes), deberán acreditarse ante el REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa),* Modificada mediante Ley N° 30056. que tiene por finalidad:

- Acreditar que una micro o pequeña empresa cumple con las características establecidas en la ley.
- Autorizar el acogimiento de la micro y pequeña empresa a los beneficios que le correspondan conforme a ley.
- Registrar a las micro y pequeñas empresas

Maguiño, M. (2016, pág. 19), puntualiza que la acreditación de una empresa como Mypes corresponde al Ministerio de la Producción y se realiza sobre la base de la información del monto de ventas anuales y el número de trabajadores declarados ante la Sunat sin vulnerar la reserva tributaria, finaliza el autor, la Mypes que recién inicia su actividad económica se resume su acreditada como tal, procediendo su posterior verificación de cumplir con las características establecidas en la ley cuando haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones.

En otras palabras, lo que el autor pretende es involucrar a los empresarios informales, que la formalización les dará ventajas competitivas frente a otros pares.

Según, **Hernández, D. (2009)**, resume que: la atención al cliente desde siempre es y será una cuestión a resolver, porque los clientes cada día son más exigentes y tienen ante sí la oferta de gran cantidad de entidades financieras nacionales e

internacionales. Justifica la investigación por ha aplicado la metodología científica y tecnológica generalmente aceptada. Recopiló información sobre la incidencia de la motivación y productividad en la eficacia del servicio de atención al cliente del Banco Continental. Ha quedado evidenciado que es necesario que el Banco lleve a cabo un programa de motivación del personal de funcionarios y trabajadores para que sientan la entidad como suya y de ese modo trabajen satisfaciendo totalmente a los clientes de la entidad. También ha quedado demostrado que el incremento de la productividad, es decir mejores resultados con mínimos costos, es la alternativa que le conviene a la entidad y es un aliciente para darle eficacia al servicio de atención al cliente, concluye, **Hernández, D. (2009).**

1.3 Antecedente regional y local

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

Es evidente, si una empresa logra su plena formalización, se asume que mantendrá ventajas competitivas frente a los otros de su sector, y crecer en forma sostenida.

2 Bases teóricas de la investigación

Según, **Lom, A. (2006)**, en su publicación en Gestiónpolis.com, sobre la teoría de la Organización indica que “una buena teoría es muy útil y práctica. La definimos como una serie de conceptos y principios que describen y explican el fenómeno de las organizaciones. Por ello, han de ser aplicables a cualquier situación y momento.

Según, **Lom, A. (2006)**, la teoría de la organización se desarrolla de dos formas:

- Mediante la experiencia: observando los fenómenos, reflexionando sobre ellos, y construyendo un marco.
- Mediante la investigación: se analizan, planteando una serie de hipótesis, contándolas y mejorándolas.

Indica, **Lom, A. (2006)**, que la teoría, nos ofrece unos puntos de referencia que nos ayudan a entender el fenómeno de las organizaciones y, además, nos de unas pautas para ayudarnos en la dirección de organizaciones. Sin embargo, hay muy pocas personas que dirigen organizaciones en forma empírica llevados por las experiencias de los años.

Lom, A. (2006), agrega, La Teoría sirve para describir (conocer el fenómeno), comprender (entender cómo funciona la organización), predecir (advertir el comportamiento futuro de la organización, y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den en la organización).

Lom, A. (2006), indica, En cuanto a los niveles organizativos de la empresa: la alta dirección decide que el objetivo de la empresa será ser líder en el mercado; los directivos medios fijarán objetivos concretos necesarios para esto, a través de sus distintos departamentos: el de marketing decidirá, potenciar la venta allí donde menos

fuerza tiene la empresa. Si cada departamento consigue el objetivo concreto, se alcanza el genérico, los técnicos llevan esto a cabo.

Añade, **Lom, A. (2006)**, las metas del desarrollo organizacional pueden resumirse, de manera no exhaustiva, en las siguientes partes:

- Crear en toda la organización una cultura abierta, orientada a la solución de problemas.
- Complementar la autoridad que comporta el papel o estatus, con la autoridad que proporciona el conocimiento y la competencia.
- Situar las responsabilidades de toma de decisiones y solución de problemas lo más cerca posible de las fuentes de información.
- Crear confianza entre personas y grupos de toda la organización.
- Hacer que la competencia sea más pertinente para las metas del trabajo y llevar al máximo los esfuerzos cooperativos.
- Propiciar la elaboración de un sistema de recompensas en el que se reconozca, tanto el logro de las metas de la organización, como el desarrollo de las personas.
- Intensificar en las personas el sentimiento de que ellas son los dueños de los objetivos de la organización.
- Aumentar el auto-control y la auto-dirección de las personas que forman parte de la organización. Puntualiza, Lom A. (2006).

Relacionado a la Teoría neoclásica de la administración; **Chiavenato, I. (2006, Página 149)**, indica que la teoría considera a la administración como una técnica social básica. Esto implica que los administradores conozcan los aspectos técnicos y

específicos de su trabajo, relacionados con la dirección de las personas dentro de la organización.

Agrega, **Chiavenato, I. (2006, Página 149)**: que la teoría resalta las funciones del administrador:

- Planeación, función administrativa que determina anticipadamente los objetivos y como alcanzarlos.
- Organización, consiste en agrupa actividades necesarias para realizar lo planeado.
- Dirección, es la que orienta y guía el comportamiento de las personas en función de los objetivos a alcanzar.
- Control, función que busca el aseguramiento que lo planeado, organizado y dirigido cumpla el objetivo previsto.

Respecto a la Teoría de la calidad total; según, **Boy, A. (2016)**, afirma que, en Estados Unidos, los principales autores y precursores de los conceptos modernos de Calidad total son: Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran. En Japón encontramos como principales autores, a: Kaoru Ishikawa, Shegeru Mizuno.

Añade, **Boy, A. (2016)**, La teoría de la calidad total no es un concepto completamente original en el campo de la administración de negocios, ya que tiene sus raíces en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial y muchos otros. Sin embargo, los principales autores en calidad total han tomado algunos de estos

conceptos y los han integrado a otros aportados por ellos para crear lo que podríamos llamar la teoría de la calidad total, afirma Boy.

En la publicación, **Boy, A. (2016)**, menciona a JOSEPH M. JURAN, quien afirma que la alta administración es la responsable del cambio, abogando por crear el cambio cuando el proceso necesita mejorarse y por prevenir el cambio cuando los problemas son esporádicos Indica que Juran, logró desarrollar la técnica de los costos de calidad, elaborando un Manual de calidad, en donde existe un fuerte contenido administrativo enfocado a la planeación, organización y responsabilidad.

Afirma, **Boy, A. (2016)**, que JOSEPH M. JURAN en 1954 fue invitado por el JUSE para dar conferencias en Japón, por lo que junto con el Dr. Deming y K. Ishikawa se les considera los principales promotores del éxito de Japón; concluyen que, La calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

Indica, **Boy, A. (2016)**, que en la era moderna son realizadas cada una de sus técnicas investigadas por estos estadísticos, y las empresas mexicanas obtienen un mejor rendimiento en el control de calidad, afirmado con las empresas ganadoras del premio Deming.

Según, **wikipedia.org (2008)**, relacionado a la Gestión de la calidad o excelencia – ISO 9001, indican que Cada vez la exigencia de los clientes en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

Añade, para esto, se debe tener presente la norma ISO 9001, para mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios.

Por tanto, indica, **wikipedia.org (2008)**, se hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Según, la publicación de **wikipedia.org. (2008)**, basados en los principios de la gestión de la calidad, que son las reglas encaminadas a mejorar el servicio interno y externo de la empresa y ella involucra lo siguiente, en el hipotético caso de una empresa de transporte:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, por ejemplo, los pasajeros que hacen uso de servicio de bus.
- Cumplir las expectativas del cliente, dándole un buen servicio.
- Despertar nuevas necesidades en el cliente, significa que la empresa debe ofertar servicios de buena calidad, con unidades bien implementadas, recibiendo sugerencias de los usuarios.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes, priorizando lo más urgente.
- Brindar un servicio a los usuarios de acuerdo a las normas establecidas
- Buscar la excelencia con el buen servicio a los usuarios.
- Fomentar entre sus miembros un ambiente ameno, de honestidad confianza, orientación a la satisfacción del usuario.
- Competencias empresariales
- Participación, principal factor estratégico
- Mejoramiento continuo en la empresa.

De, **wikipedia.org. (2008)**, referida a la Gestión de la calidad o excelencia y la norma ISO 9001.

Según, **Tarí, J. & García, M. (2009)**, en su publicación “dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad”; sostienen que, La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales: las contribuciones de los líderes de la calidad (Deming, 1982; Juran, 1988), los modelos de calidad (Premio europeo de calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming) y los estudios de medida (Saraph et al., 1989; Flynn et al., 1994).

Señalan, **Tarí, J. & García, M. (2009)**, en el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros: el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.

Añaden, **Tarí, J. & García, M. (2009)**, Estas ideas han ejercido y ejercen una notable influencia sobre estudios posteriores, de modo que la literatura sobre gestión de la calidad se ha ido desarrollando a partir de las mismas identificando diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores. Según, **Tarí, J. & García, M. (2009)**.

3. Marco conceptual

- Concepto de formalización

Se refiere como la acción y resultado de formalizar o formalizarse, en hacer formal, serio o responsable, en legalizar una cosa de los requisitos de forma legítimo.

En concretar o acordar algo y hacerlo responsable alguien que no era.

Definiciona.com (2016).

Relacionado a la formalización de mi empresa y mi marca

Según, **PQS. (28 de 10 de 2016)**. Pasos para formalizar mi empresa y mi marca.

PQS Iniciativa de Fundación Romero, Lima, en su blog indica *al momento de inscribir una empresa en Registros Públicos, son varias las cosas que atiborran tu cabeza: Abogados, formularios, tasas, plazos, requisitos judiciales, certificados, entre otros.*

Refiere, **PQS, (2016)**, que el Ministerio de la Producción está promoviendo la inscripción en el Registro Nacional de Mype (REMYPE), con incentivos para los propietarios y trabajadores. Indica que una vez formalizada su empresa, puede vender sus productos a compañías grandes, obtener créditos más baratos de los bancos y contar con acceso a un seguro de salud, a través del Sistema Integral de Salud.

A continuación, los pasos para su formalización, propuesto por, **PQS, (2016)**.

Paso 1: Constituya la empresa:

- La ley le permite a uno formar una empresa como individuo y ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de tu negocio, el responsable de su manejo y tener trabajadores a su cargo.
- No requerirá efectuar gastos para la constitución de su empresa (gastos notariales y registrales, aportes de capital u otros)

- Podrá acogerse a un régimen tributario es bastante sencillo, como es el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS) y, de considerarlo necesario, tendrá la opción de acceder al régimen del impuesto a la renta especial (RER). Asimismo, podrá optar por el régimen general a la renta (RG).

- Si incumple las obligaciones asumidas con tus acreedores, tendría que responder con su patrimonio personal (propiedades, vehículos y otros bienes).

Paso 2; Obtenga su RUC, según, PQS, (2016), “para que su empresa pueda empezar a mover dinero, emitir comprobantes y hacer las deducciones de gastos correspondientes, debe realizar estos tres trámites:

- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la SUNAT.
- Elección del régimen tributario.
- Obtenga al instante su clave SOL para trámites por Internet.

Paso 3: Regístrese en el REMYPE, indica, PQS, (2016) que “al registrarse en el REMYPE podrá acceder a los beneficios laborales, tributarios, financieros y tecnológicos que brinda la ley Mypes. Para inscribirse, solo debe ingresar al enlace de la página web del Ministerio de Trabajo: <http://www.mintra.gob.pe/>”

Reitera. No olvide imprimir su solicitud de inscripción y generar allí un archivo virtual de la misma”. Refiere que, después de que el Ministerio de Trabajo verifique su solicitud en los siguientes 7 días, podrá imprimir su constancia de inscripción. Importante aporte de, **PQS, (2016)**.

Sobre el particular, la ley N° **30056**, que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial:

Según el artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

- Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:
- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Paso 4: Obtenga su licencia y permiso sectoriales, inscripción sectorial, Según, PQS, (2016); según el giro del negocio, puede requerirse un permiso o autorización sectorial emitida por los Ministerios y otras instituciones públicas. Averigüe si el suyo lo necesita

La publicación enfatiza en algunos casos de permisos:

- Del Ministerio de Agricultura: Para empresas de procesamiento de flora y fauna silvestre y/o beneficios de ganado y aves.
- Del Mincetur: Para hoteles, casinos y restaurantes.
- Del Ministerio de Educación: Para academias, centros educativos y CEOS.
- Del Ministerio de Energía y Minas: Para grifos y empresas mineras artesanales.
- Del Ministerio de Trabajo: para agencias de empleo y empresas de intermediación laboral.
- De DIGESA: Para registro sanitario de alimentos, juguetes y útiles de escritorio y empresas comercializadoras de desperdicios sólidos.
- De DIGEMID: Para establecimientos farmacéuticos y químico-farmacéuticos

Paso 5: Acceda a los beneficios de la ley Mypes, según, PQS, (2016):

- Acceso a clientes más grandes y más exigentes.

- Facilita el proceso de formalización: Ahora puede constituir su empresa en 72 horas.
- Fomenta la asociatividad: Si no produce en cantidades necesarias para atender a clientes más grandes con productos de calidad, puede asociarse y tener prioridad para el acceso a programas del estado.
- Promueve las exportaciones: Podrá acceder a información actualizada sobre oportunidades de negocios y participar en los programas para la promoción de las exportaciones.
- Acceso a las compras estatales: Tendrá la oportunidad de acceder a información sobre los planes de adquisición de las entidades estatales. Además, recuerde que las Mypes tiene una cuota del 40% de las compras estatales. Vía:
<http://www.crecemype.pe>

Relacionado el concepto de micro y pequeña empresa (Mypes), estas adoptan diversas definiciones, y varían según el tipo de enfoque del especialista en cada país. Sin embargo, las últimas modificaciones a la ley de Mypes, se distingue la importancia del volumen de ventas, y pasa a un segundo plano el número de personas ocupadas. Para complementar, **Soto, E. & Dolan, S. (2004)**, indica que la PYMES. *es un fenómeno diferente con características propias en donde la fuerte competencia y la constante evolución tecnológica exige una cuidadosa y detallada atención del sector.*

Relacionado al proceso de creación y de reivindicación de valor, según, Lax, Sebenius, Gauthier y Tahibault (1995) mencionado por, **Jaques, L. & Mejía-Morelos, J. (2011)**, indica que *la presencia simultánea de la colaboración y el enfrentamiento en el escenario de la negociación, representa un dilema del*

negociador; crear valor o reivindicarlo” indica que “porque al final de cada negociación cada una de las partes se encuentra en una mejor situación que antes.

“La negociación no se improvisa”, refiere, **Jaques, L. & Mejía-Morelos, J.** (2011), y la preparación implica un:

- Análisis con seriedad de las propias necesidades
- Formular una hipótesis fundada sobre las exigencias de la otra parte

Tomando en cuenta esta analogía, y las implicancias, ayuda a encontrar puntos de convergencia y estar en condiciones de formalizar la Pymes.

Por otra parte, respecto a la cercanía jerárquica, La estructura organizacional de una Pymes, no se puede comparar con la estructura de una empresa organizada y formalizada, por ejemplo, la autoridad no es igual añade, los autores **Jaques, L. & Mejía-Morelos, J. (2011 pág. 324)**, mencionan, las siguientes características que distingue a las Mypes:

- Comparte los lugares y condiciones de trabajo
- No existe la imagen del jefe en el más alto nivel jerárquico
- El clima laboral es inadecuado
- Línea jerárquica corta
- La autoridad del dueño es amplia

En este esquema, podemos deducir que el propietario es un autoritario en su forma de administrar la Pymes.

Relacionado a la presencia y desarrollo hacia la calidad de gestión, La informalidad está presidida por la crisis, cambio, incertidumbres, y por lo tanto la formalización es permitirlo cambiar de rumbo afirma, **Soto, E. & Dolan, S. (2004)**, explica que para lograr presencia y crecimiento es necesario:

- Perspectiva: Situación a lo que queremos llegar
- Organización: Crear un marco operativo
- Productividad: incremento sustancial de eficiencia y eficacia
- Creatividad: complementado con la innovación como elemento diferenciador de la competencia.
- Calidad: Orientación hacia el cliente

Según, del **Blog de WordPress.com (2015)**, Para innovar y emprender, indica que. Querer triunfar en el mercado sin utilizar las TIC para emprender e innovar en un negocio hoy es impensado, ya que estas herramientas son clave a la hora de producir y competir de la mejor forma en las grandes ligas. Agrega que. La innovación va estrechamente relacionada con este mundo, no sólo porque gran parte de las innovaciones se dan acá, sino porque las TIC son vitales para innovar.

Según el Blog de **WordPress.com (2015)**, refiere. En cuanto al emprendimiento, una parte importante de los que se generan en Chile tienen relación directa con las ellas.

es por eso que los emprendedores han descubierto un nicho importante para emprender en el mundo de las tecnologías. Relacionado al uso de la TICS en las empresas.

Sobre el particular, según, **El comercio (2014)**, en la publicación Ventajas y desventajas de la red social.

Indica que Saber que estamos por encima del promedio mundial en las visitas a las redes sociales, no es una buena noticia. Es importante que conozcan las ventajas y desventajas de esta herramienta.

Desventajas

- Pierden la interacción con su entorno social y su familia.
- Pueden convertirse en víctimas de ciberbullyng y suplantación de identidad.
- Se exponen a personas que muchas veces no conocen, publicando información personal.
- Se convierten en víctimas de virus y software dañados

Ventajas

- Genera mayor comunicación e interacción entre los jóvenes.
- Están mejor informados.
- Vencen la timidez a través de las redes sociales.
- Facilita la relación entre las personas sin las barreras culturales y físicas.

Cabe resaltar que no está mal navegar en las redes sociales e interactuar con tus amigos, pero debemos explotar las múltiples opciones que el Internet nos ofrece. Importante aporte de la publicación al estudio de las Mypes.

Relaciona a las definiciones, se menciona:

- **Beneficio.** El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo

tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales. Pérez, J. y Gardey, A. (2014).

- **Capital:** En el campo de la economía, el capital es uno de los factores productivos (junto al trabajo y la tierra). En general, el término se utiliza para designar una cantidad de dinero que puede prestarse o invertirse: Dispongo de un capital de 10.000 dólares para invertir. En estos momentos, el capital de la empresa se limita a 50.000 pesos y nada más. **Pérez, J. y Gardey, A. (2013).**
- **Eficiencia:** Es una relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas; es decir, la relación entre lo conseguido y lo que se quiere conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y resalta los medios por los cuales se ejecuta **Chiavenato, I. (2006).**
- **Fundamental:** es sinónimo de primordial, importante, vital, esencial, elemental, por ende, la palabra fundamental hace referencia a algo de gran importancia, que posee un papel crucial o que es indispensable, por ejemplo: derecho o ley fundamental, visita fundamental, piedra fundamental, nota fundamental, etcétera. **Significados.com. (2017).**
- **Procesos estandarizados:** La estandarización de procesos, hoy en día es una herramienta que genera una ventaja competitiva para muchas organizaciones. Las exigencias que impone el mercado globalizado, han hecho cambiar la visión del mundo y de los negocios. La competitividad extrema, en la que no existen distancias ni fronteras y el hecho de que la información, ha dejado de ser resguardo seguro en sus organizaciones, para estar al alcance de todos. **Blogspot.pe (2009).**

- **Gestión de documentos:** La gestión de documentos potencia todas las áreas de la organización para utilizar más eficazmente la información basada en documentos, a la vez permite mejor localización y recuperación de los mismos. García, O. (2015)
- **Modelo:** Dentro del ámbito de la economía y de la política, se habla de modelo para referirse al proceso llevado a cabo por un gobierno para controlar y organizar las actividades productivas **Pérez, J. y Gardey, A. (2009).**
- **Satisfacción al cliente:** Philip Kotler, mencionado por **Thompson, I. (2006),** define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

Fue una investigación de tipo cuantitativa, porque “el objetivo fue establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos” **Rodriguez, F. (2009).**

2. El nivel de investigación

Fue investigación de nivel descriptiva. “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. (1998: P, pág. 60).**

3. Diseño de la investigación

En la elaboración de la investigación, se utilizó el diseño no experimental, transversal.

No Experimental: Porque se realizó sin manipular deliberadamente variables.

Investigación transeccional o transversal: porque se ha recolectado datos en un solo momento”. **Hernández, Fernández, & Baptista, (1998, págs. 184-186)**

Esquema:

M —————> O

- Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes investigadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

4. Población y muestra

La población está conformada por 25 (100%) micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Tabla 1: Distribución de población en estudio

Empresas	N
Persona Natural	23
Persona Jurídica	2
TOTAL	25

Fuente: División de Comercialización de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
Carta N° 073 - 2016 DC SGDE -GDEIS-MDSJB 23-11-2016

• Muestra: Se ha trabajado con la muestra de 24 Mypes, de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Para determinar la muestra, se ha empleado la fórmula para población menor de 1,500 con proporciones y errores absolutos.

La fórmula fue la siguiente:

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

Dónde:

n = ?

N = Población (25)

Z^2 = 1.96 (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%

P = 0.50 proporcionalidad del evento de estudio

q = 0.50 complemento de P.

E = 0.05 (5%) error absoluto.

Reemplazando la fórmula

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 25}{0,0025 \times 25 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{24}{1,020} = \boxed{24}$$

- Muestreo

En el estudio se aplicó el muestreo probabilístico aleatoria simple, porque todos los Mypes tuvieron las mismas características

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

En la recolección de datos, se ha empleado la técnica de encuesta, porque se observaron en forma indirecta las características de formalización y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016.

- **Instrumentos**

El instrumento empleado en la recolección de los datos fue el cuestionario estructurado para todos los elementos que caracterizan la formalización y gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

El instrumento aplicado a los representantes de las Mypes estudiadas, fue diseñado y construido especialmente para este fin, consta de 4 partes:

Parte 1: conformada por 4 preguntas, para recoger información a aspectos relacionados con los datos generales del representante de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 2: conformada por 3 preguntas, para recoger información a aspectos relacionados con los datos de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 3: Integrada por 8 preguntas para recoger información relacionados a las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 4: Integrada por 12 preguntas para recoger información relacionados con la formalización de las micro y pequeñas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016.

6. Plan de análisis

- Técnicas de procesamiento de datos

La información fue procesada en forma computarizada, se utilizó el utilitario Windows Microsoft Excel, el paquete estadístico SPSS21 en español, con el cual se organizaron la información en cuadros para luego representarlos en figuras.

- Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para el análisis univariado se empleó la estadística descriptiva: distribución de frecuencias, promedio simple (\bar{X}) y porcentaje (%) luego se describe lo que expresan los datos.

7. Principios éticos

En el informe Belmont (2003), la investigación y la práctica pueden llevarse a cabo juntas, cuando la primera está diseñada para evaluar la seguridad y eficacia de la segunda. Esto no debe causar confusión acerca de si la actividad requiere o no revisión; la regla general es que si hay algún elemento de investigación en una actividad ésta debe sufrir revisión para protección de los sujetos humanos.

- **Principios éticos básicos:**

Esta expresión 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 humanos; ellos son: *respeto por las personas, beneficio y justicia*.

- **Respeto por las personas.**

Este respeto incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos; segunda: que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a protección. El principio del respeto por las

personas se divide entonces en dos requerimientos morales separados: el de reconocer la autonomía y el de proteger a quienes la tienen disminuida.

Una persona autónoma es un individuo capaz de deliberar acerca de sus metas y de actuar bajo la guía de tal deliberación. Respetar es dar peso a las opiniones y escogencia de las personas autónomas y refrenarse de obstaculizar sus acciones a menos que sean claramente perjudiciales para otras. Mostrar falta de respeto por un agente autónomo es repudiar sus juicios, negarle la libertad de actuar sobre la base de esos juicios o no darle información necesaria para hacer un juicio cuando no hay razones de peso para proceder así.

Añade, el informe Belmont (2003), “sin embargo, no todo ser humano es capaz de autodeterminación, algunas personas necesitan protección extensa, aún hasta el punto de excluirlas de actividades que puedan lesionarlas; otras requieren poca protección más allá de asegurarse de que emprenden las actividades libremente y con conocimiento de las posibles consecuencias adversas. El grado de protección conferido debiera depender del riesgo de daño y de la probabilidad de beneficio”.

- **Beneficio,**

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 principio de beneficencia juega a menudo un papel justificador bien definido en muchas áreas de investigación con humanos. La investigación también posibilita evitar el daño que puede resultar de la aplicación de prácticas de rutina previamente aceptadas que, al ser investigadas más a fondo, resultan peligrosas.

- **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. Según, el informe Belmont (2003), “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. Cada formulación menciona alguna propiedad relevante sobre cuya base se debieran distribuir las cargas y los beneficios. Estas formulaciones son: 1) a cada persona una porción igual; 2) a cada persona de acuerdo a su necesidad individual; 3) a cada persona de acuerdo al esfuerzo individual; 4) a cada persona de acuerdo a su distribución a la sociedad; 5) a cada persona de acuerdo al mérito”.

8. Matriz de consistencia

Gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
General	General	a) Gestión de la calidad	Representante	Edad	Tipo de investigación: Cuantitativa
¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016?	Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.		Sexo	
				¿Cuál es su profesión u oficio?	
			Grado de instrucción logrado	Nivel de investigación: Descriptiva	
			¿Cuántos años está la empresa en el rubro?		
			¿el capital es propio?	Diseño: no experimental, transversal	
			¿Cuántas personas trabajan en la empresa?		
			¿Conoce técnicas de gestión empresarial?		
			Marque la técnica de gestión empresarial que conoce	Esquema	
			¿Exhiben conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?	M → 0	
			¿Su distribución es brindado mediante procesos estandarizado?	M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas	
¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad de distribución de sus productos?					
	Específicos:		Gestión de calidad	¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	Población: 25 Muestra: 24

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
	a) Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016			¿Su empresa actualiza modelos de servicios de distribución según exigencias del cliente?	Técnica: encuesta
		b) Formalización de las Mypes		¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	Instrumento: cuestionario
	b) Determinar si las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican la gestión de calidad.		Formalización	¿La empresa es esta formalizada?	
				¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	Análisis descriptivo: Promedio y %
				¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	
				¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	
				¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	
				¿Están sus trabajadores en planilla?	
				¿Cómo está constituido su empresa?	
				¿Está afiliada a alguna asociación?	
				¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?	
				¿Cuál el régimen de propiedad del local?	
			¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?		
			¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?		

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
				¿Considera que la formalización contribuye en su distribuidora haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?	

9. Definiciones y operacionalización de variables

- Definiciones**

Gestión de calidad de las Mypes: Es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo acciones que hacen posible la realización de una actividad comercial o de un anhelo cualquiera

Características de formalización de Mypes: La formalización de la Mypes, se toman en cuenta, volumen de ventas. La Mypes que recién inicia su actividad económica se resume su acreditada como tal, procediendo su posterior verificación de cumplir con las características establecidas en la ley cuando haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones. Según la Ley N° 30056, Sunat, en el plazo de ciento ochenta (180) días posteriores a la publicación de la presente Ley, publica el listado de empresas inscritas en el REMYPE que no cumplan con los requisitos para trasladarse a este registro.

- Operacionalización de variables**

Operacionalización de variables independiente y dependiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	Hace referencia a la acción de los representantes y a la consecuencia de administrar la empresa o gestionar la formalización y competitividad	Representantes	Edad	Razón: Años
				Sexo	Nominal: M F
				Profesión u oficio	Nominal
				Grado de Instrucción	Nominal
			Empresa	Años de la empresa	Razón: años
				capital	Nominal
				Número de trabajadores	Razón: numero
			Calidad de gestión	Procesos	Nominal
		SI - NO			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	
				Documentos de gestión	Nominal	
					a). Planeamiento estratégico b) mejoras continuas, c) investigación de mercado	
					Conceptos fundamentales	Nominal
						Misión, visión, valores
					Capacitación	Nominal: Si- No
					Distribución	
					Documentos de gestión	
				Modelo de servicios	Nominal, Sí No	
				Nivel de satisfacción	SI - NO	
				Nivel de percepción	Nominal: Buena, regular, deficiente	
Formalización de las Mypes	La formalización de una organización es un indicador de perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.		FORMALIZACIÓN	Formal	Nominal	
					SI - NO	
				Beneficios de formalizar	Nominal	
					a) Aumento de las ventas	
					b) Acceso al crédito financiero	
				Asesoría	c) Participa en licitaciones públicas	
					Nominal	
				Costos laborales	SI - NO	
				Trabajadores en planilla		
				Constitución	Nominal: LGS	
Afiliación	Nominal: Si No.					
Estado, formalización invitación, acreditación	Nominal: Si No					
Régimen de la propiedad el local	Nomina: Propio - Alquilado					

CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACION

4.1 Resultados

4.1.1 Resultado de las encuestas, características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Tabla 1 ¿La empresa esta formalizada?

Respuesta	n	%
SI	19	79%
NO	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

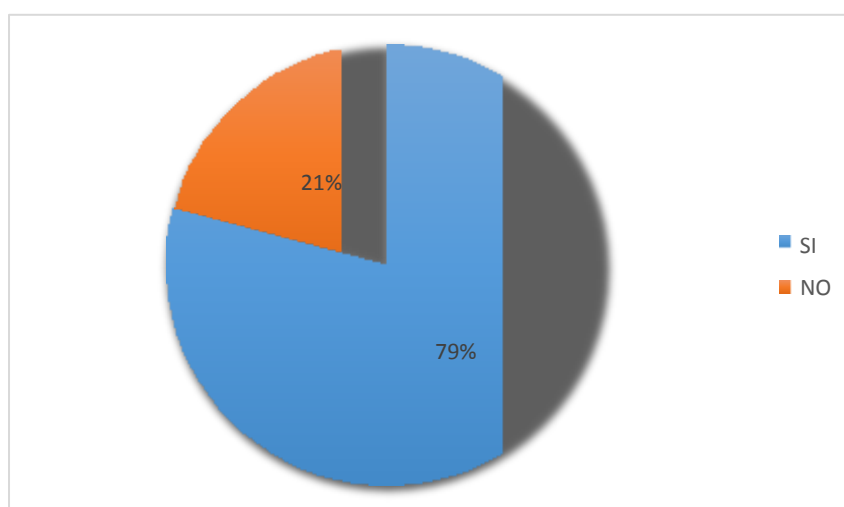


Figura 1. Muestra respuesta según, ¿Percibe que su empresa es formal?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 1

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según percepción de formalidad en las Mypes en el sector, el 79% respondieron que, si son formales, 21% respondieron que no.

Tabla 2 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?		
Respuesta	n	%
Aumento de ventas	12	50%
Acceso a créditos financieros	9	38%
Participación en compras estatales	2	8%
Ninguno	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

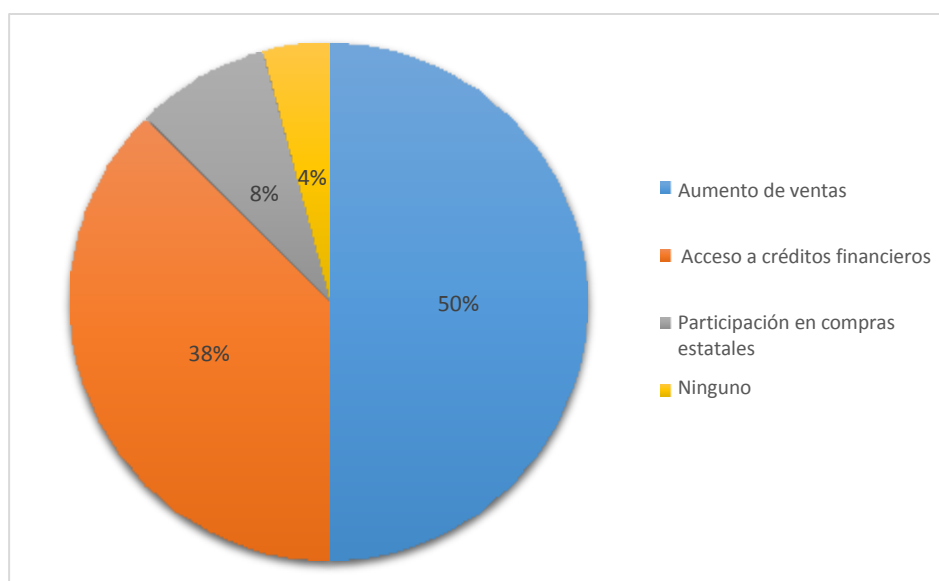


Figura 2. Muestra respuesta, según ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 2

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, cree que los beneficios que obtendría con la formalización de las Mypes en el sector, el 50% respondieron aumento de ventas, 38% acceso a créditos financieros, 8% participación en compras estatales y 4% ninguno.

Tabla 3 ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Respuesta	n	%
SI	7	29%
NO	17	71%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

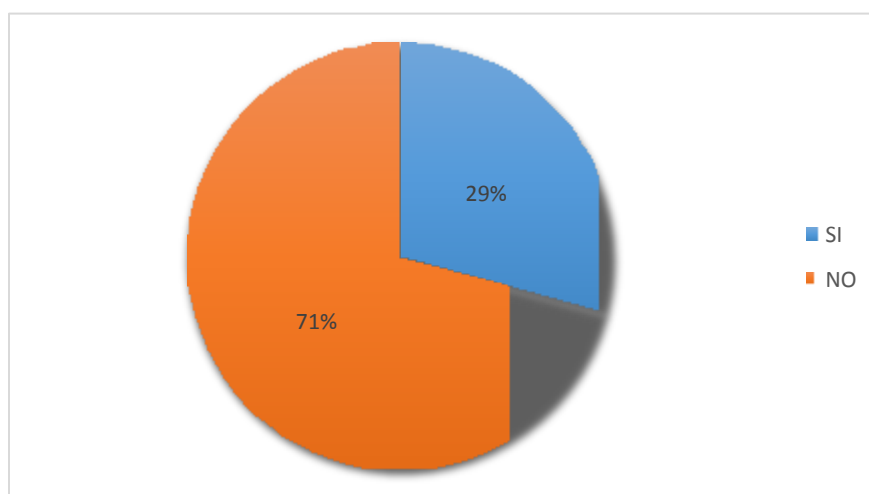


Figura 3. Muestra respuesta según ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 3

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes en el sector, el 71% respondieron que, si recibieron asesoría, y el 29% respondieron no.

Tabla 4 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Respuesta	n	%
SI	13	54%
NO	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

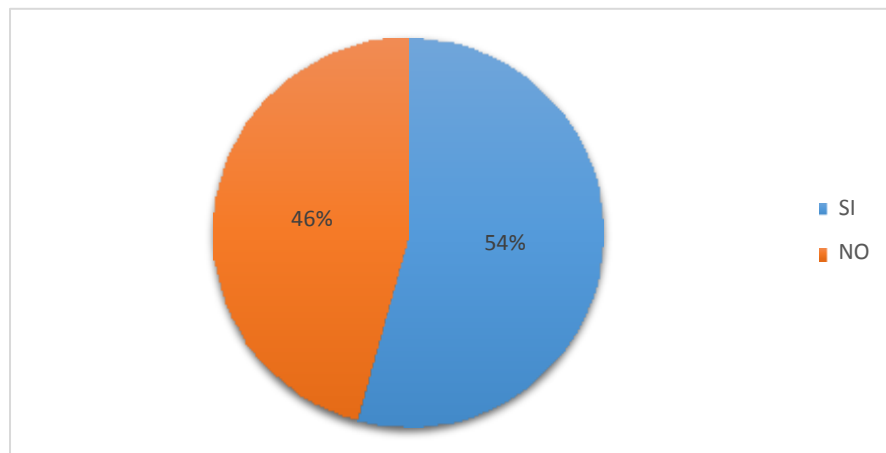


Figura 4. Muestra respuesta, según ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 4

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, considera que la formalización aumenta los costos laborales en las Mypes en el sector, el 54% respondieron que, si considera, y 46% respondieron que no considera que la formalización aumenta los costos laborales.

Tabla 5 ¿Están en planilla sus trabajadores?

¿Están en planilla sus trabajadores?		
Respuesta	n	%
SI	12	50%
NO	12	50%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

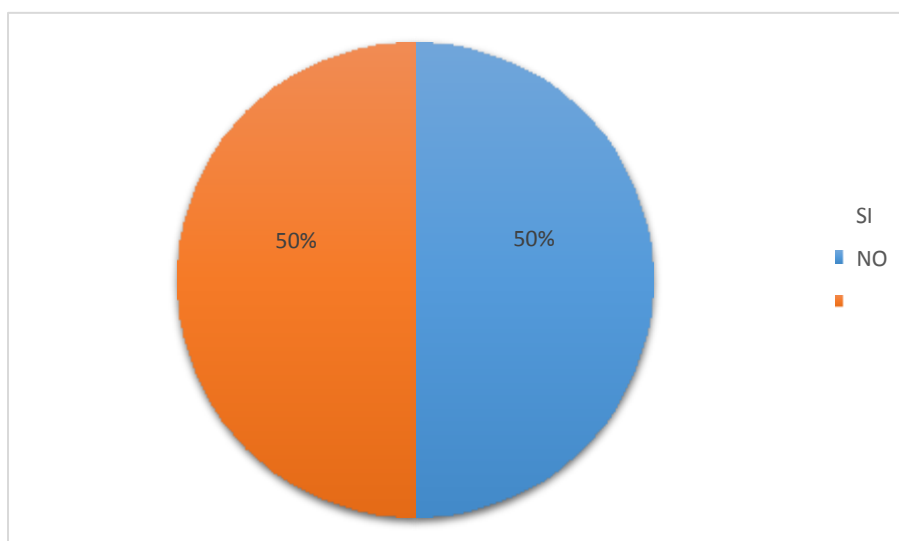


Figura 5. Muestra respuesta según, ¿Están en planilla sus trabajadores?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 5

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, están en planilla sus trabajadores, en las Mypes en el sector, el 50% respondieron que sí, el 50% respondieron no.

Tabla 6 ¿Cómo está constituido su empresa?

Respuesta	n	%
Persona natural	12	50%
Persona jurídica	12	50%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

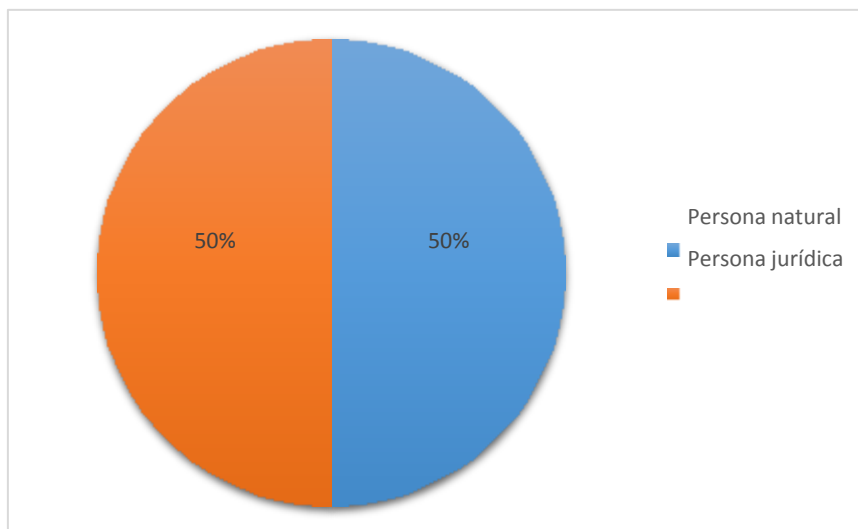


Figura 6. Muestra respuesta según, ¿Cómo está constituido su empresa?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 6

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, cómo está constituido su empresa en el sector, el 50% están constituida como personal natural, 50% como persona jurídica.

Tabla 7 ¿Está afiliada a alguna asociación?

¿Está afiliada a alguna asociación?		
Respuesta	n	%
SI	10	42%
NO	14	58%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

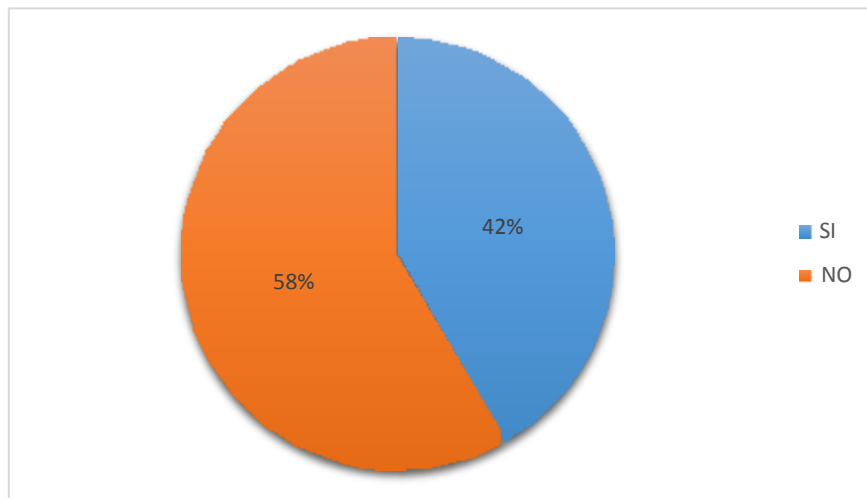


Figura 7. Muestra respuesta según, ¿Está afiliada a alguna asociación?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 7

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, está afiliada a alguna asociación las Mypes en el sector, el 58% respondieron que no está afiliada, el 42% respondieron que sí.

Tabla 8 ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

Respuesta	n	%
SI	17	71%
NO	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

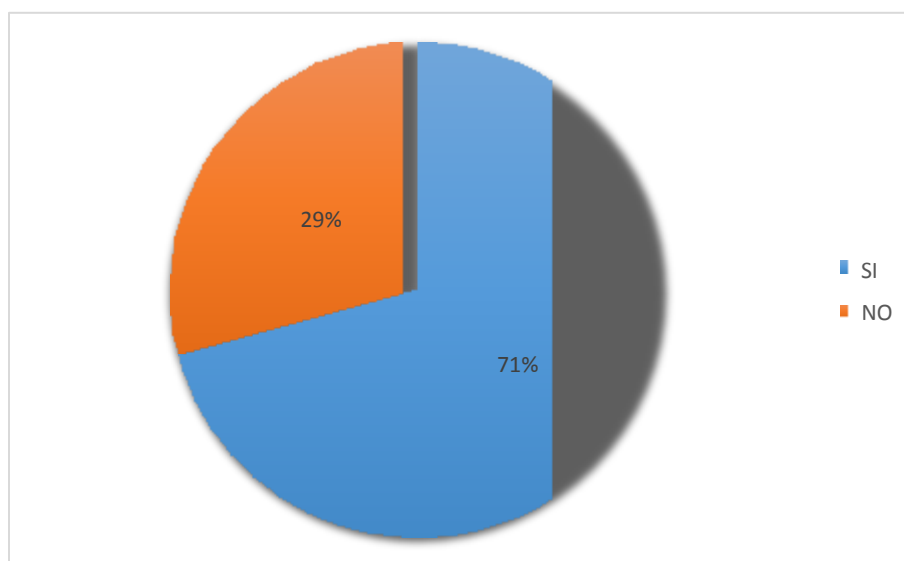


Figura 8. Muestra respuesta según, ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 8

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, el 71% respondieron que, si formalizaría, 29% respondieron no.

Tabla 9 ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

Respuesta	n	%
Propio	19	79%
Alquilado	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

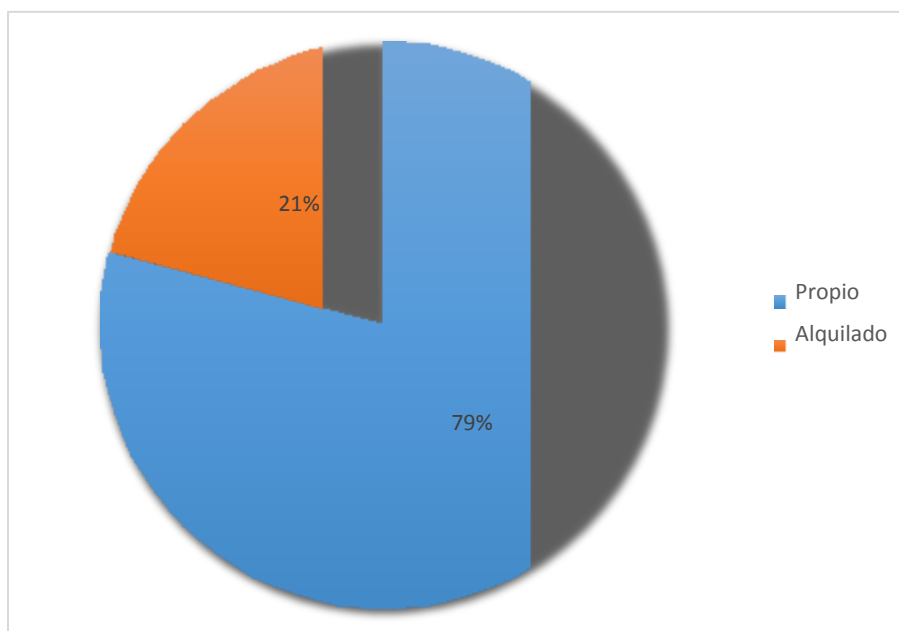


Figura 9. Muestra respuesta según, ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 9

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, cuál es el régimen de propiedad del local, el 79% respondieron que es propio, el 21% respondieron que es alquilado.

Tabla 10 ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?

Respuesta	n	%
SI	7	29%
NO	17	71%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

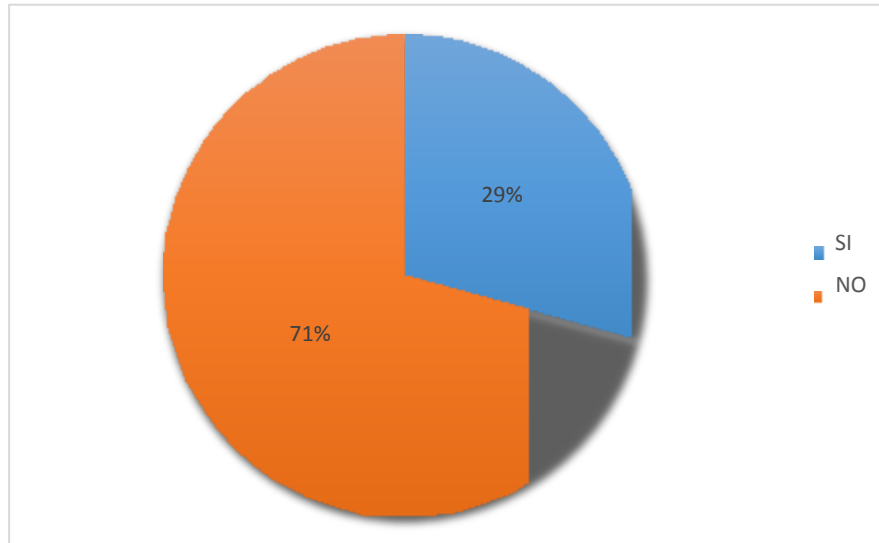


Figura 10. Muestra respuesta según, ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 10

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, está acreditado en el REMYPE, el 71% respondieron que no, y 29% respondieron que sí.

Tabla 11 ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

Respuesta	n	%
SI	7	29%
NO	17	71%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

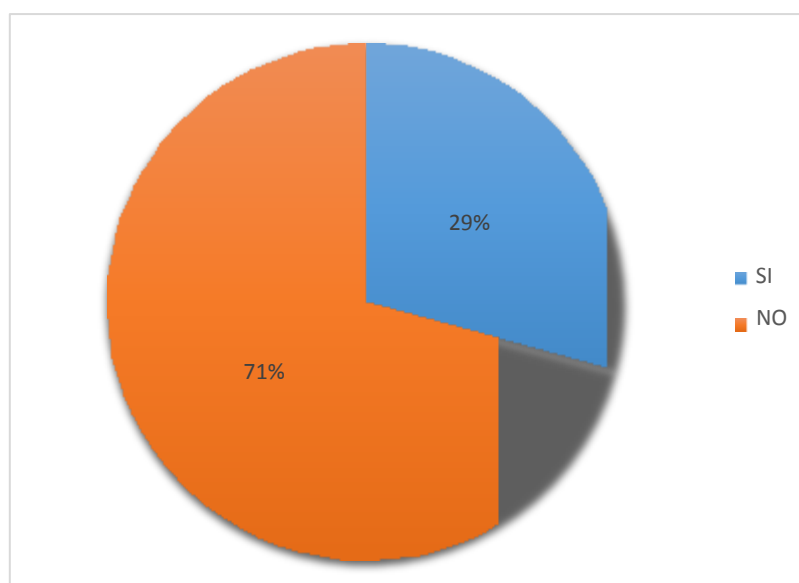


Figura 11. Muestra respuesta según, ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 11

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, ha sido invitado a participar de compras estatales, el 71% respondieron que no fue invitado, y el 29% respondieron que sí.

Tabla 12 ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

Respuesta	n	%
SI	15	62%
NO	9	38%
Total	24	101%

Fuente: Base de datos del Tesista

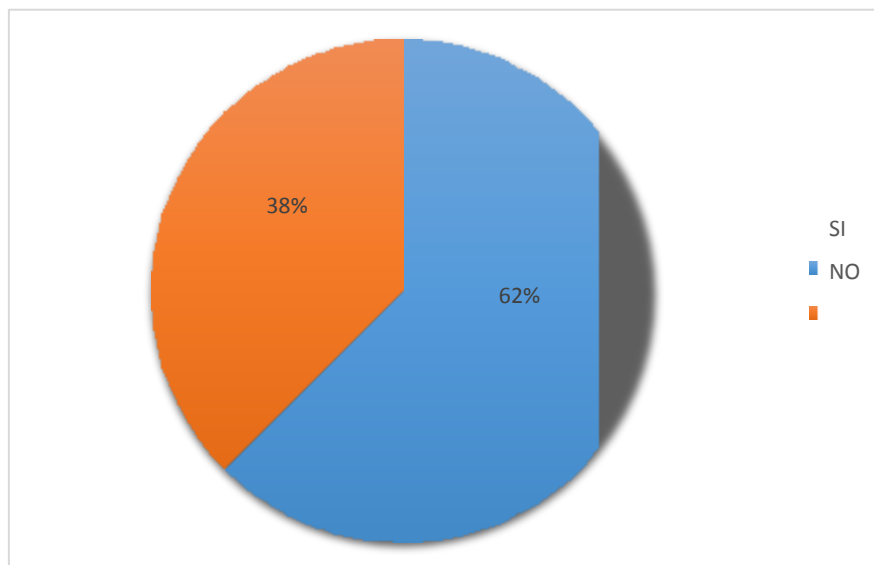


Figura 12. Muestra respuesta según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 12

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según, considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios, el 62% considera que sí y 38% respondieron no.

Resultado de las encuestas: si las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican gestión de calidad.

Tabla 13 Edad del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
De 18 a 29 años	6	25%
De 30 a 44 años	12	50%
De 45 a 64 años	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

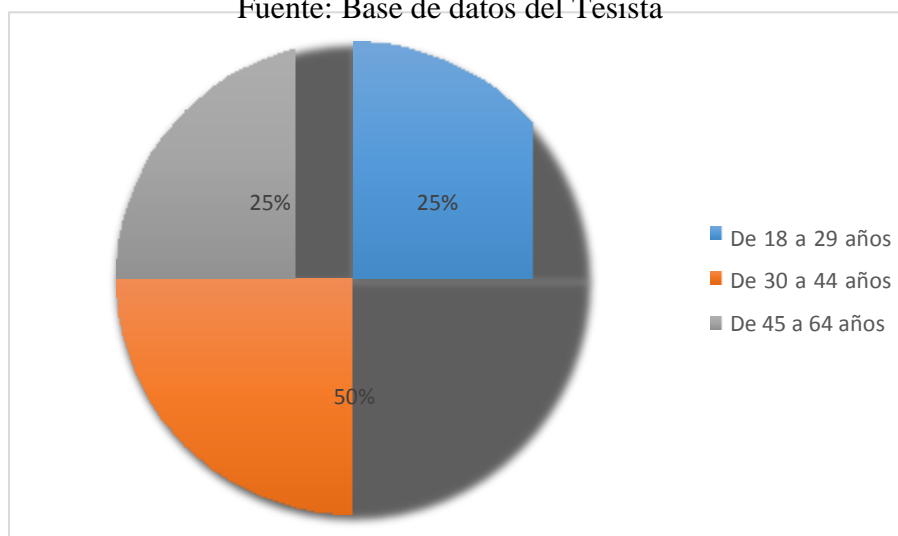


Figura 13. Muestra respuesta según, edad del gerente/representante legal

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 13

La tabla 13 presenta respuestas de los encuestados, según edad de los gerentes y/o representantes legales, el 50% respondieron que tienen de 30 a 44 años; 25% de 18 a 29 años y 25% entre 45 y 64 años.

Tabla 14 Sexo del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Masculino	19	79%
Femenino	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

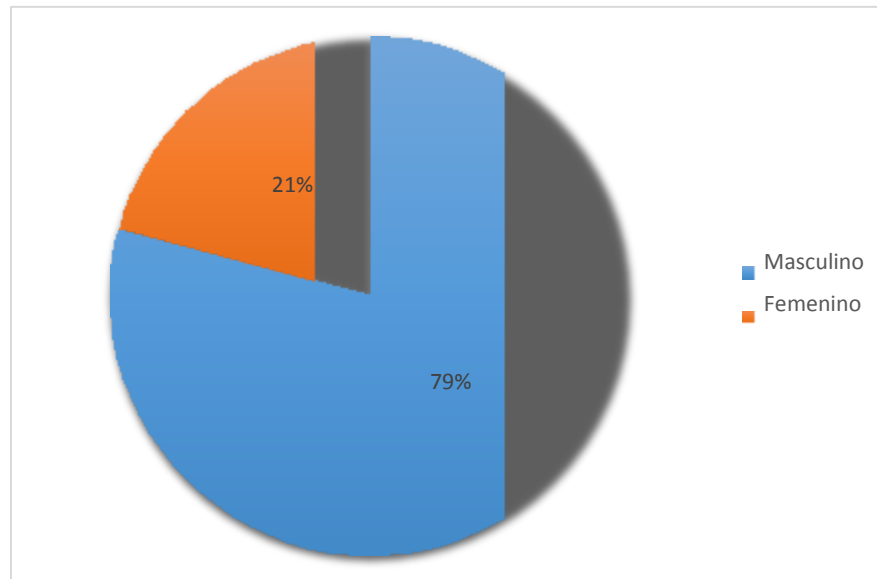


Figura 14. Muestra respuesta según, sexo del gerente/representante legal

INTERPRETACION DE LA TABLA 14

La tabla 14 presenta respuestas de los encuestados, según sexo de los gerentes y/o representantes legales, el 79% son del sexo masculino, y 21% femenino.

Tabla 15 Profesión u oficio del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Administrador	7	29%
Contador	5	21%
Comerciante	12	50%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

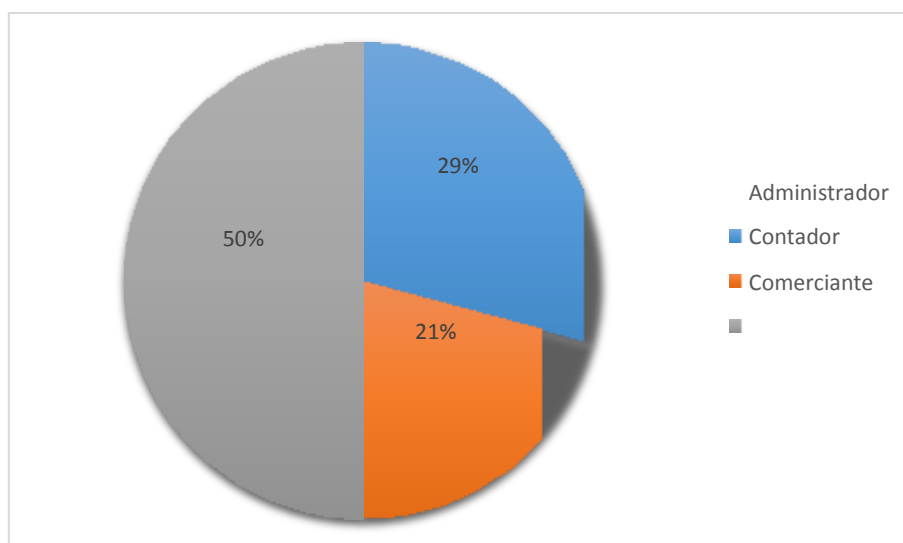


Figura 15. Muestra respuesta según, profesión del gerente/representante legal.

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 15

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según profesión de los gerentes y/o representantes legales, el 50% son comerciantes, 29% administradores, y 21% contador.

Tabla 16 Grado instrucción de los representantes legales de las Mypes

Respuesta	n	%
Estudios Básicos	7	29%
Estudios técnicos	4	17%
Estudios Universitarios	13	54%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

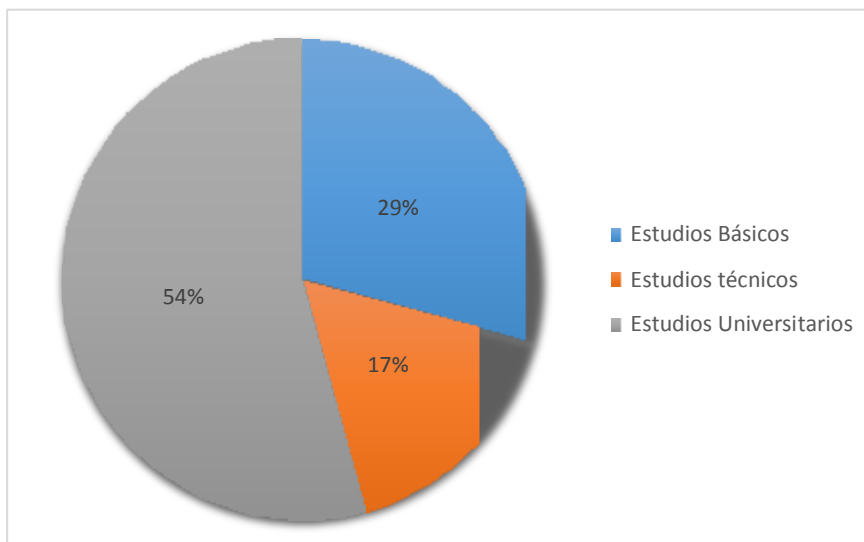


Figura 16. Muestra respuesta según, grado de instrucción del gerente/representante legal

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 16

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según grado de instrucción del gerente/representante legal, el 54% cuentan con estudios universitarios, 29% estudios básicos y 17% estudios técnicos.

Tabla 17 Años de la empresa en el rubro

Respuesta	n	%
de 1 a 5 años	16	67%
de 6 a 10 años	7	29%
de 11 a 20 años	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

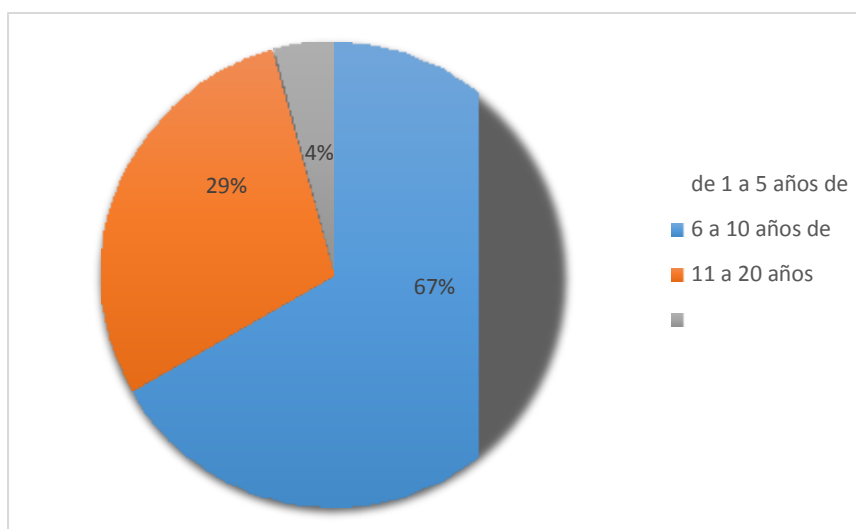


Figura 17. Muestra respuesta según, años de la empresa en el rubro

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 17

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según los años de la empresa en el rubro, el 67% entre 1 a 5 años, el 29% de 6 a 10 años, 4% de 11 a 20 años.

Tabla 18 ¿El capital es propio?

Respuesta	n	%
Propio	19	79%
Terceros	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

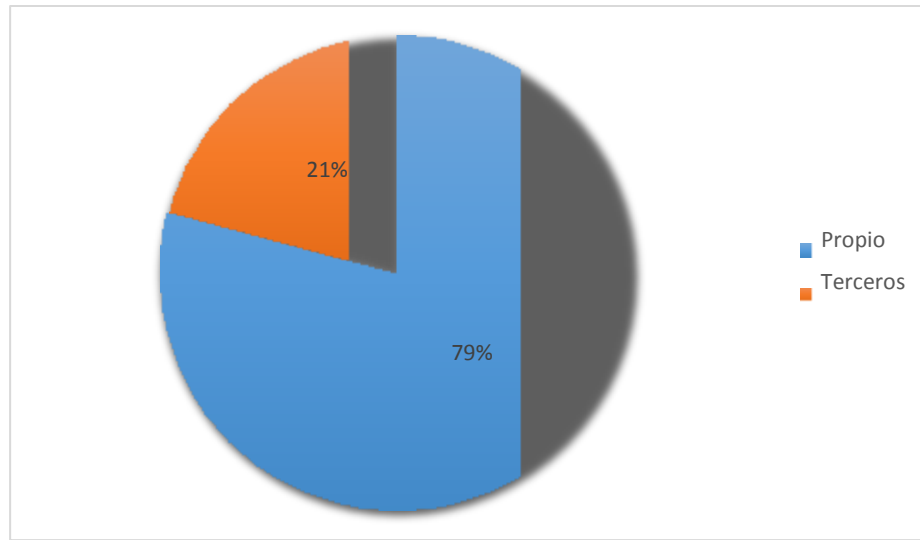


Figura 18. Muestra respuesta según, calidad de capital.

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 18

La tabla presenta respuestas de los encuestados, según calidad de capital en el rubro, el 79% respondieron que el capital es propio, y 21% respondieron que de terceros.

Tabla 19 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

Respuesta	n	%
de 1 a 5 personas	23	96%
de 6 a 10 personas	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

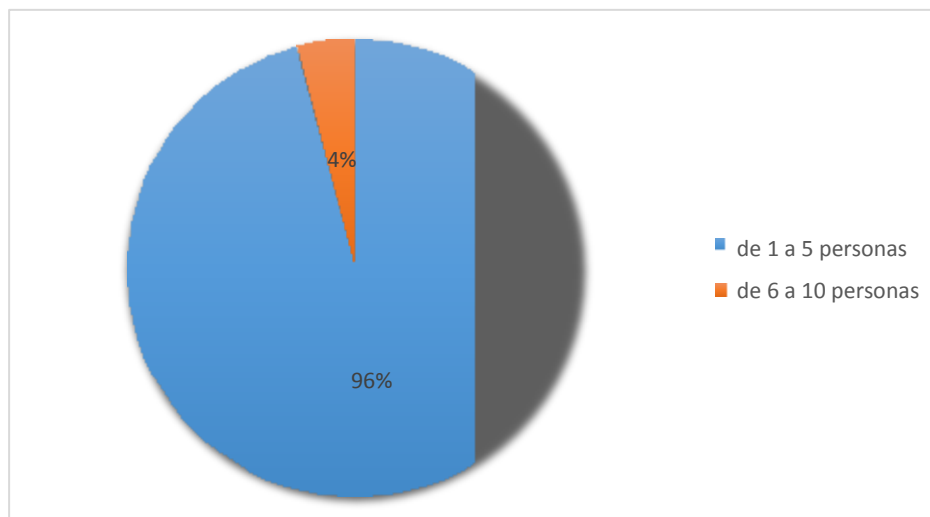


Figura 19. Muestra respuesta según ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 19

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según personas que trabajan en la empresa, el 96% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas y 4% de 6 a 10 personas.

Tabla 20 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Respuesta	n	%
SI	10	42%
NO	14	58%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

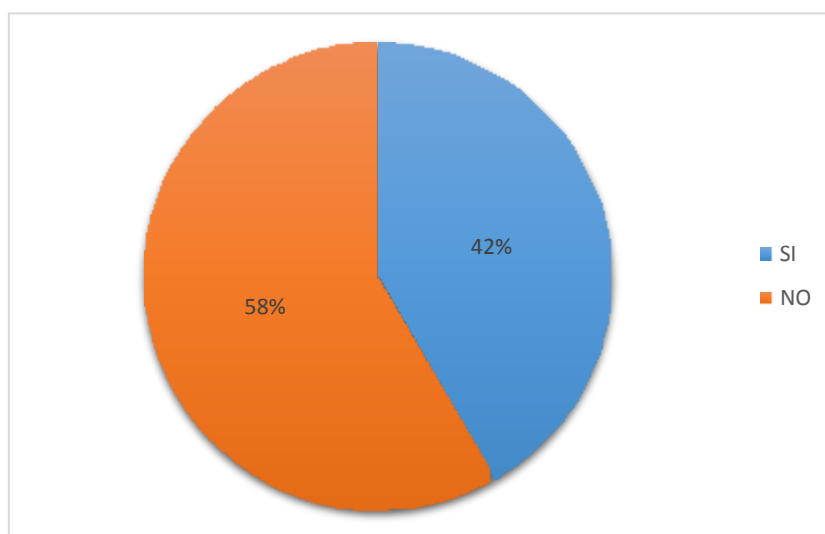


Figura 20. Muestra respuesta según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 20

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según conoce técnicas de gestión empresarial, el 58% respondieron que no conoce gestión empresarial y 42% si conocen.

Tabla 21 Técnica de gestión empresarial que conoce

Respuesta	n	%
Planeamiento estratégico	2	8%
Investigación de mercado	8	33%
Ninguna	14	58%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

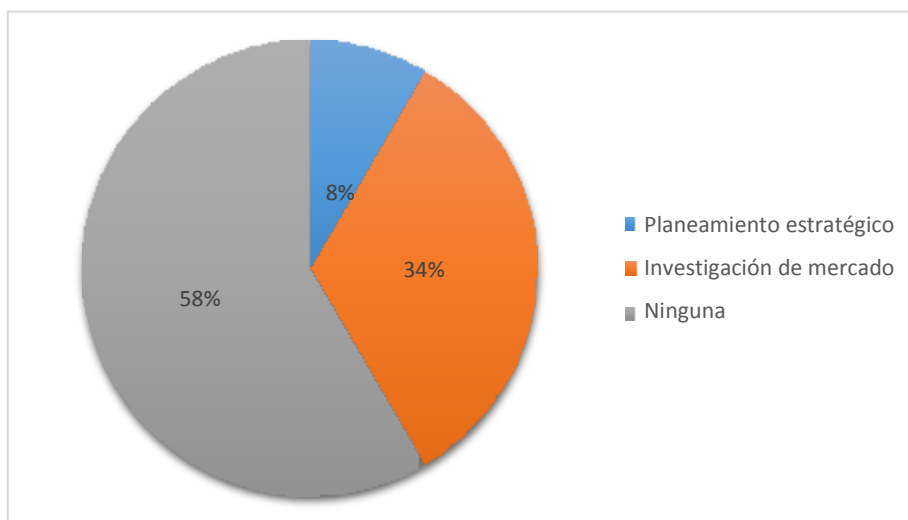


Figura 21. Muestra respuesta según, técnicas de gestión empresarial que conoce.

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 21

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según la técnica de gestión empresarial que conoce, el 58% respondieron que no conoce ninguna técnica de gestión empresarial, 33% investigación de mercado y 8% planeamiento estratégico.

Tabla 22 ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?

Respuesta	n	%
Misión	5	21%
Visión	2	8%
valores	3	13%
Misión visión valores	7	29%
Ninguna	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

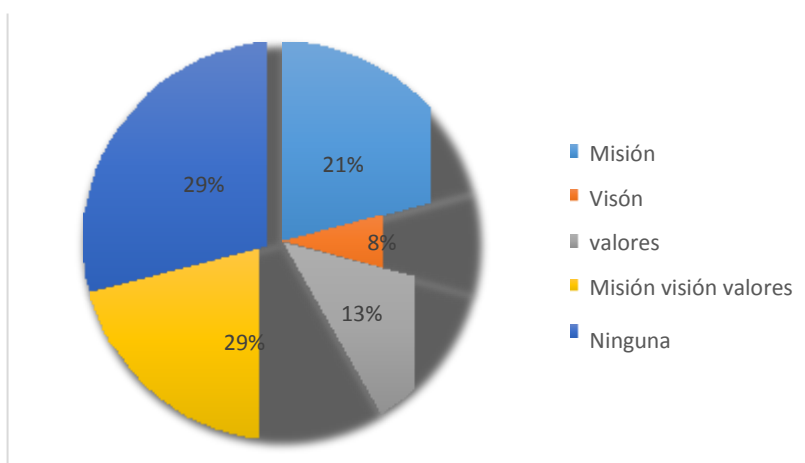


Figura 22. Muestra respuesta según, ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 22

La tabla presenta respuesta de los encuestados según exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa en el sector, el 29% respondieron misión, visión, valores, 29% ninguna, 21% misión, 13% valores y el 8% visión.

Tabla 23 ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

Respuesta	n	%
SI	11	46%
NO	13	54%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

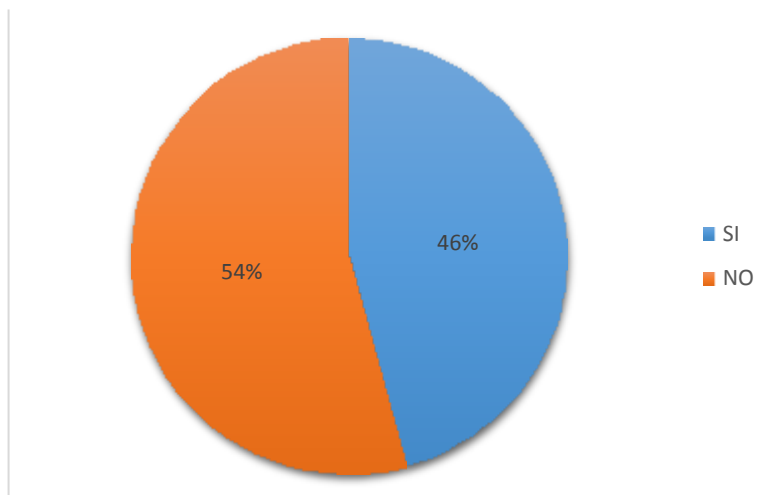


Figura 23. Muestra respuesta según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la distribución de sus productos?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 23

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la distribución de sus productos en el sector, el 54% respondieron que, no utiliza y 46% respondieron que sí.

Tabla 24 ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Respuesta	n	%
SI	18	75%
NO	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

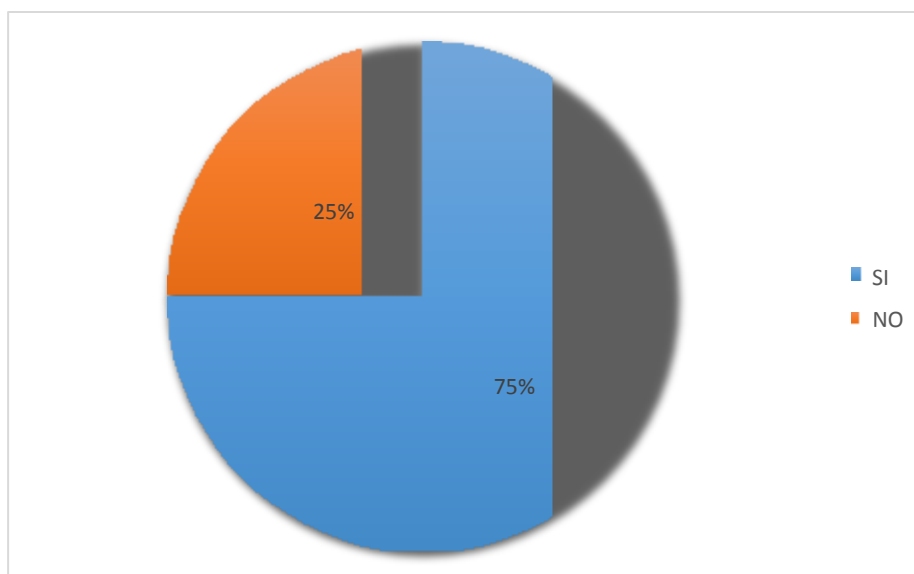


Figura 24. Muestra respuesta según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 24

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, el 75% respondieron que sí capacita, y 25% respondieron que no.

Tabla 25 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente?

Respuesta	n	%
SI	19	79%
NO	5	21%
Total	24	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

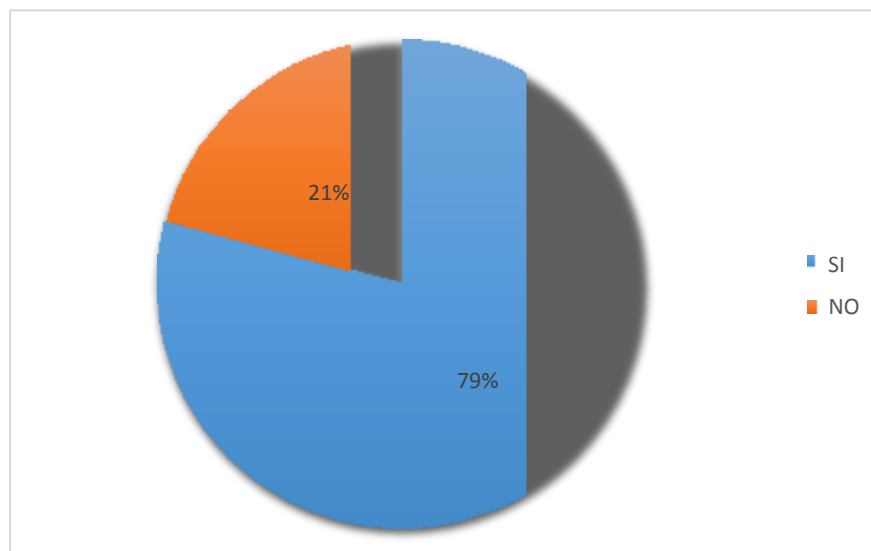


Figura 25. Muestra respuesta según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

INTERPRETACIÓN DE LA TABLA 25

La tabla presenta respuesta de los encuestados, según, evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios en el sector, el 79% respondieron que sí, y 21% respondieron que no.

4.2 Análisis o discusión de resultados

Relacionado con las características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se ha determinado:

Los datos de la Tabla 1, permiten inferir que, en la mayoría (79%) de las Mypes perciben que son formales. Si bien es cierto la informalidad está en orden del 21% los datos son incompatible con la publicación de Diario El Comercio (2016), “entre los hallazgos, se encontró como el principal problema de las empresas es la informalidad (39,5%)”.

Los datos de la Tabla 2, permiten inferir que, en más de la mitad (50%) de las Mypes obtendría aumento de las ventas. Compatible con la publicación del Diario el comercio (2016), dificultades de financiamiento (34,8%).

Los datos de la Tabla 3, permiten inferir que, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, no recibieron asesoría. Compatible con la publicación, Aun la formalizar de una empresa sigue siendo una problemática, generada por la falta de orientación, para que puedan acreditar un negocio ante distintas entidades del estado de un país, formalizar es conseguir una personería jurídica ante el estado, contar con derechos y con deberes tanto comerciales como mercantiles” el Diario El Comercio (2016).

Los datos de la Tabla 4, permiten inferir que, en más de la mitad (54%) de Mypes del rubro, considera que la formalización aumenta los costos laborales. Sin embargo, los costos se observen con mayor productividad. También ha quedado demostrado que el incremento de la productividad, es decir mejores resultados con

mínimos costos, es la alternativa que le conviene a la entidad y es un aliciente para darle eficacia al servicio de atención al cliente, concluye, Hernández, D. (2009).

Los datos de la Tabla 5, permiten inferir que, en más de la mitad (54%) de Mypes los trabajadores si están en planilla. Se percibe que estos trabajadores son pagados con puntualidad sus haberes, cuentan con protección social. Para Jaquees, L. & Mejía-Morelos, J. (2011), indica que la presencia simultánea de la colaboración y el enfrentamiento en el escenario de la negociación, representa un dilema del negociador; Crear valor o reivindicarlo, es parte de la negociación entre el trabajador y empleador.

Los datos de la Tabla 6, permiten inferir que, en la mitad (50%) de Mypes del rubro, están constituido como persona natural. Indica, PQS, (2016), que la ley le permite a uno formar una empresa como individuo y ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de tu negocio, el responsable de su manejo y tener trabajadores a su cargo.

Los datos de la Tabla 7, permiten inferir que, en más de la mitad (58%) de Mypes del rubro, no están afiliadas a ninguna asociación. Sin embargo, el 47% si pertenecen a alguna agrupación, gremio y otra organización. Como afirma Jaquees, L. & Mejía-Morelos J. (2011, pág. 15), en su libro “Administración de Pymes”, respecto a la oportunidad empresarial: “han desarrollado empresas buscan esa conexión para ver oportunidades”.

Los datos de la Tabla 8, permiten inferir que, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si formalizarían si el estado concedería beneficios. Se percibe falta de conocimiento de la Ley N° 30056, que modifica diversas leyes para facilitar la

inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. “entre ellos el acceso a clientes más grandes y más exigentes” PQS, (2016).

Los datos de la Tabla 9, permiten inferir que, en la mayoría (79%) de Mypes funciona en local propio. Es una garantía que se pueda utilizar como prenda hipotecaria ante la necesidad de un financiamiento.

Los datos de la Tabla 10, permiten inferir que, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, no están acreditados en REMYPE. Según el aporte de PQS, (2016), al registrarse en el REMYPE podrá acceder a los beneficios laborales, tributarios, financieros y tecnológicos que brinda la ley Mypes. Para inscribirse, solo debe ingresar al enlace de la página web del Ministerio de Trabajo: <http://www.mintra.gob.pe/>”, se percibe falta de información sobre el tema.

Los datos de la Tabla 11, permiten inferir que, en la mayoría (71%) de Mypes del rubro, no fueron invitados a participar de compras estatales. Se infiere que el 29% si estas formalizados y fueron invitados a participar de compras estatales. Forbes R. (2016), en su publicación del 25 de octubre 2016, Economía informal, el monstruo invisible de la reforma fiscal.

Los datos de la Tabla 12, permiten inferir que, en más de la mitad (63%) de Mypes, considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios. Del Diario el comercio (2016), solo el 2,1% afirmó que había tramitado una autorización sectorial, y dos de cada cinco empresas manifestaron que obtener una licencia de funcionamiento (43,1%) y construcción (36,4%) era complicado.

Relacionado a si las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican gestión de calidad, se ha determinado:

Los datos de la Tabla 14, permiten inferir que, en la mayoría (79%) de Mypes del rubro, los gerentes y/o representantes legales son de sexo masculino. La constitución de una empresa no distingue sexo, por el desarrollo organización se logra sin discriminación de género.

Los datos de la Tabla 15, permiten inferir que, la mitad (50%) de los representantes legales de las Mypes son comerciantes de profesión u oficio. Lom, A. (2006), “situar las responsabilidades de toma de decisiones y solución de problemas lo más cerca posible de las fuentes de información”.

Los datos de la Tabla 16, permiten inferir que, más de la mitad (54%) de los representantes legales de las Mypes cuentan con estudios superiores. Lom, A. (2006), “complementar la autoridad que comporta el papel o estatus, con la autoridad que proporciona el conocimiento y la competencia”.

Los datos de la Tabla 17, permiten inferir que, más de la mitad (67%) de las Mypes, están entre 1 a 5 años en el rubro. Los años no es un indicador de madurez de estas Mypes, cuando refiere, Lom, A. (2006), sobre el desarrollo “La Teoría sirve para describir (conocer el fenómeno), comprender (entender cómo funciona la organización), predecir (advertir el comportamiento futuro de la organización, y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den en la organización).”

Los datos de la Tabla 18, permiten inferir que, en la mayoría (79%) de las Mypes, el capital es propio. “En el campo de la economía, el capital es uno de los factores productivos (junto al trabajo y la tierra)” Pérez, J. y Gardey, A. (2013).

Los datos de la Tabla 19, permiten inferir que, en la mayoría (96%) de las Mypes, trabajan de 1 a 5 personas. La cantidad de trabajadores radican en cantidad de productos o clientes a atender, sin embargo, la calidad pasa por desarrolla cultura de calidad. Tarí, J. & García, M. (2009), “en el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros: el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua”.

Los datos de la Tabla 20, permiten inferir que, en más de la mitad (58%) de las Mypes, no conocen técnicas de gestión empresarial. Se percibe que no conceptualizan, pero facturan, vende, controlan; tal como refiere, Chiavenato, I. (2006, Página 149).

Los datos de la Tabla 22, permiten inferir que, en más de mitad (58%) de las Mypes, exhiben misión, visión, valores como concepto fundamental para el buen desarrollo de la empresa. Los valores como características, nacen de los que dirigen las empresas. En tanto, si se pretende calidad total, debemos asimilar experiencias de otros países desarrollados. La calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo Boy, A. (2016)

Los datos de la Tabla 23, permiten inferir que, en más de la mitad (54%) de las Mypes, no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la distribución del servicio.

Los datos de la Tabla 24, permiten inferir que, en la mayoría (75%) de las Mypes, capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente. La importancia de la capacitación implica mejorar competencias y conocimientos en

todos los procesos de la empresa. En el contexto de la investigación ha quedado evidenciado que es necesario que el Banco lleve a cabo un programa de motivación del personal de funcionarios y trabajadores para que sientan la entidad como suya y de ese modo trabajen satisfaciendo totalmente a los clientes de la entidad. Hernández, D. (2009),

Los datos de la Tabla 25, permiten inferir que, la mayoría (79%) de las Mypes, evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios en el sector. Philip Kotler, mencionado por Thompson, I. (2006), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1 Conclusiones

En relación a las características de formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se concluye: en la mayoría (79%) de las Mypes son formales, en más de la mitad (54%) de las Mypes incrementarían sus ventas, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si recibieron asesoría, en más de la mitad (54%) de Mypes del rubro, considera que la formalización aumenta los costos laborales, en más de la mitad (54%) de Mypes los trabajadores están en planilla, en la mitad (50%) de Mypes del rubro, están constituido como persona natural, en más de la mitad (63%) de Mypes del rubro, no están afiliadas a ninguna asociación, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si formalizarían si el estado concedería beneficios, la mayoría (79%) de Mypes funciona en local propio, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, no estan acreditados en REMYPE, en más de mitad (71%) de Mypes del rubro, no fueron invitados a participar de compras estatales, en más de la mitad (63%) de Mypes, considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios.

Relacionado a si las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, aplican gestión de calidad, se concluye: en más de la mitad (50%) de Mypes del rubro, la edad de los gerentes y/o representantes legales están entre 30 a 44 años, en la mayoría (79%) de Mypes del rubro, los gerentes y/o representantes legales son de sexo masculino, la

mitad (50%) de los representantes legales de las Mypes son comerciantes de profesión u oficio, más de la mitad (54%) de los representantes legales de las Mypes cuentan con estudios superiores, la mitad (67%) de las Mypes, están entre 1 a 5 años en el rubro, en la mayoría (79%) de las Mypes, el capital es propio, en la mayoría (96%) de las Mypes, trabajan de 1 a 5 personas, en más de la mitad (58%) de las Mypes, no conocen técnicas de gestión empresarial, la mitad (50%) de las Mypes, no conocen la técnica de gestión empresarial, en más de mitad (58%) de las Mypes, exhiben misión, visión, valores como concepto fundamental para el buen desarrollo de la empresa, en más de la mitad (58%) de las Mypes, distribución mediante procesos estandarizado, en más de la mitad (54%) de las Mypes, no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la distribución del servicio, en la mayoría (75%) de las Mypes, capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, en más de la mitad (58%) de las Mypes, no actualiza modelos de servicios, según exigencias del cliente en el sector, la mayoría (79%) de las Mypes, evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios en el sector.

2 Recomendaciones

Relacionado al objetivo específico, determinar las características de las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se recomienda:

Acortar las brechas de la formalización, informándose de los beneficios que se obtienen, de la Ley N° 30056; la formalización permite lograr ventajas competitivas para desarrollarse en el entorno empresarial; Por lo tanto, es recomendable acudir al

Ministerio de la Producción el mismo que está promoviendo la inscripción en el Registro Nacional de Mype (REMYPE), con incentivos para los propietarios y trabajadores. “Una vez formalizada su empresa, puede vender sus productos a compañías grandes, obtener créditos más baratos de los bancos y contar con acceso a un seguro de salud, a través del Sistema Integral de Salud”, entre otros beneficios. Es recomendable fomentar la asociatividad y representado solicitar asesoría a diferentes entidades públicas y privadas en temas de formalizar para fortalecer la estructura organizacional de los negocios. Es recomendable diseñar un plan de ventas que ayuden a satisfacer los requerimientos de los clientes y vender más, de esa manera se absorben los costos de las planillas y gastos operativos; por tanto, sí los negocios son formales los clientes se sentirán seguros de la calidad de los productos que distribuyen. Por otra parte, se recomienda transformar su personería natural a jurídica, debido a que estas tienen mayor ventaja en el contexto financiero; también se recomienda participar en agremiaciones afines a su rubro, porque la información que circula es de interés para la empresa; se recomienda aprovechar la zona de expansión urbana en el distrito de San Juan Bautista para obtener una propiedad como fortaleza de su empresa. En tal sentido se recomienda que en la Mypes estudiadas poner énfasis en los mecanismos normativos referidos a formalización.

Se recomienda, formación de nuevos cuadro gerenciales y capacitados, para aprovechar la energía de los jóvenes prospectos; esta nueva generación debe contar con estudios superiores son ellos que adquieren nuevas capacidades y actualizados conocimientos; se recomienda que el tiempo de la Mypes en el rubro debe ser reflejo de modernidad y calidad de gestión, por tanto, se recomienda el uso de las tecnologías de la información y comunicación disponibles; se recomienda el uso de financiamiento

de terceros y si es posible a largo plazo, para que los recursos económicos sean maximizados en los resultados positivos; se recomienda el uso racional de la mano de obra necesaria; se recomienda el conocimiento y la práctica de la gestión empresarial, por cuanto va contribuir en el desarrollo de la empresa; los valores no solo se exhiben también se practican para dar garantía a los clientes; se recomienda el uso de documentos de gestión por que a medida que crece la empresa se hace más compleja y tener organizado desde el inicio ayuda al desarrollo empresarial; un trabajador capacitado es un éxito empresarial por tanto cuanto más capacitado es el recurso humano más aporta a la empresa; se recomienda la evaluación permanente de la calidad de servicio y atención al cliente, los clientes son el soporte de la existencia de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonzo Almeida, María; Barcos Redin, Lucia; Martín Castilla, Juan Ignacio, (2006) “Gestión de la calidad en los procesos turísticos”. Madrid – España. Ed. Síntesis Madrid. Pág. 331.

Boy A. (2016). Teoría de la calidad Total. (Citado el 22 de diciembre del 2016). Disponible en: <https://es.scribd.com/document/80726760/Teoria-de-la-calidad-Total>.

Blogspot.pe. (2009) “La Estandarización de procesos, una nueva ventaja competitiva de las organizaciones”. (Citado el 12 del 01 del 2017). Disponible: <https://e-ingenium.blogspot.pe/2009/07/la-estandarizacion-de-procesos-una.html>.

Chiavenato, Idalberto. (2006). “Introducción a la Teoría General de la Administración” 2006. México – DC: Ed. Mc Graw-Hill. Tercera edición. Páginas 494.

Definiciona.com. (2016). Concepto de formalización. (Citado el 12 de diciembre del 2016). Disponible en: <https://definiciona.com/formalizacion/>.

Diario el Comercio. (27 de 9 de 2016). “ocho de cada diez firmas compiten sin estudio de mercado”. El comercio - Economía. Citado el 22 de noviembre del 2016) disponible.

El comercio publicación del (19-08-2014) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las redes sociales? Citado 27 de 12 del 2016). Disponible en: <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/consejos/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-de-las-redes-sociales--1302.html>.

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

FORLAC “Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en Brasil” 2014. OIT. (Citado 22 del 12 del 2016). Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_318195.pdf.

García Payo, Odalis (2015) “Gestión de documentos”. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos92/gestion-documentos/gestion-documentos.shtml>.

Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015). “El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado”. pág. Economía. (Citado el 12 de noviembre del 2016). Disponible en: <http://gestion.pe/economia/flagelo-informalidad-peru-que-emerge-espaldas-estado-2135974>.

Hernández Celis, Domingo. Monografía “Motivación y productividad: servicio de atención al cliente del Banco Continental, Perú” 2009. (Citado el 22 de 12 de 2016). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/motivacion-y-productividad-servicio-atencion-al-cliente-del-banco-continental-peru/motivacion-y-productividad-servicio-atencion-al-cliente-del-banco-continental-peru.shtml#ixzz4WFYIqqPC>.

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). “Metodología de la investigación científica”. México D.C.: Editorial, McGraw-Hill; 2º edición. Páginas 501- 207.

Informe Belmont (2003) Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación.

ISO 9001 (2008) Sistema de Gestión de la Calidad. (Citado el 22 de diciembre del 2016). Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001.

Jaques Fillon, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011). "Administración de PYMES" (1era ed.). México: Pearson.

Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Citado el 21 de diciembre del 2016). Disponible en PDF.

Lom Arturo, (2006), "Teoría de la organización" publicación en Gestiónpolis.com. (Citado 22 del 12 de 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-organizacion/>

Maguiño Molina, M. (2016). Cómo constituir una Mypes y administrarla con éxito con éxito. Lima – Perú: Ed. EDIGRABER SAC.

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

Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. (Consultado 12 de 01 de 2017). Disponible: <http://definicion.de/beneficio/>

PQS. (28 de 10 de 2016). "Pasos para formalizar mi empresa y mi marca". PQS Iniciativa de Fundación Romero. Lima.

Rodríguez Vera, F. (2009) "Tipos y niveles de investigación científica" Tipos y niveles de Investigación Científica. (Citado 20 de noviembre del 2016). Disponible en <https://es.scribd.com>.

Significados.com. "fundamental". (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: <https://www.significados.com/fundamental/>

Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). “Las PYMES ante el desafío del siglo XXI” México: Ed. International Thompson Editores S.A. Páginas 234.

Tarí Grillo, J., & García Fernández, M. (15 de 3 de 2009). “Dimensiones de la gestión de la calidad del conocimiento y de la gestión de la calidad”. Alicante España: Universidad de Alicante. Vol. 15, N° 3, 2009, pp. 135-148, ISSN: 1135-2523 (citado 21 de noviembre 2016). Disponible en: <http://aedem-virtual.com/articulos/iedee/v15/153135.pdf/>

Thompson, Iván. (2006) “La Satisfacción del Cliente” (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

WordPress.com (2015) Blog, “Para innovar y emprender”. (Citado 12 de 12 del 2016). Disponible en: <https://ticsenlosnegocios.wordpress.com/>

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

1 Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P...	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	1	1	1	4	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	2	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	2	1	2	4	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
6	3	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
7	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	
8	3	1	2	4	2	1	1	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
9	3	1	2	3	2	2	1	2	4	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
10	3	1	3	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
11	3	1	3	3	1	2	1	1	3	4	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	
12	2	1	1	4	1	1	1	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
13	2	1	1	4	2	1	1	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
14	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	
15	2	1	3	2	1	1	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	
16	2	1	1	4	1	1	1	2	4	4	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
17	3	1	1	4	1	1	1	2	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	
18	2	2	2	4	1	1	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
19	2	2	1	4	1	2	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	
20	2	1	3	4	2	1	1	2	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
21	2	1	3	4	2	2	1	1	3	4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
22	1	2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
23	1	1	3	3	1	1	1	2	4	4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
24	1	1	1	4	3	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	

2 Análisis de correlación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
P1	1	-.145	-.068	.201	-.105	.145	.295	0,000	.205	.552**	0,000	.544**	0,000	0,000	.147	-.130	.118	.118	.236	.239	-.259	.435*	.389	.389	.365
P2	-.145	1	.114	-.146	.023	-.011	-.107	.225	-.129	.009	.060	-.296	-.011	-.263	-.043	.103	-.060	-.103	-.103	-.191	-.103	-.263	-.122	-.122	.026
P3	-.068	.114	1	-.727**	.096	-.124	.191	.008	-.228	-.093	-.068	-.250	.232	.114	.100	.155	-.125	-.145	-.145	.008	-.049	-.124	-.057	-.057	-.087
P4	.201	-.146	-.727**	1	-.021	.205	-.297	-.048	.193	.183	-.024	.164	-.263	.088	.119	-.444*	.024	.190	.190	.144	.026	-.029	.287	.287	-.123
P5	-.105	.023	.096	-.021	1	.387	-.139	-.037	.193	.080	.167	-.213	.023	.387	.000	.264	.190	.074	.074	.262	.224	-.159	.102	.102	.248
P6	.145	-.011	-.124	.205	.387	1	-.107	-.399	-.129	.352	.060	-.059	-.011	.495*	.214	.329	-.060	.308	.513*	.225	.122	.242	.103	.103	.450*
P7	.295	-.107	.191	-.297	-.139	-.107	1	-.247	-.101	.227	.192	.361	-.107	-.107	-.174	.134	.227	.209	.209	.176	.325	-.107	.134	.134	.269
P8	0,000	.225	.008	-.048	-.037	-.399	-.247	1	.212	.212	.240	.038	.225	.017	.176	-.170	.269	0,000	.000	.314	-.015	.225	.387	.387	-.044
P9	.205	-.129	-.228	.193	.193	-.129	-.101	.212	1	.267	.057	.167	.347	.109	.081	-.328	.428*	.290	.193	.409*	.115	.228	.204	.204	.125
P10	.552**	.009	-.093	.183	.080	.352	.227	.212	.267	1	.287	.306	.146	.283	.384	.161	.217	.474*	.808**	.721**	.330	.489*	.590**	.590**	.669**
P11	0,000	.060	-.068	-.024	.167	.060	.192	.240	.057	.287	1	.145	.060	-.146	.244	.330	.343	.251	.418*	.410*	.406*	.060	.514*	.514*	.194
P12	.544**	-.296	-.250	.164	-.213	-.059	.361	.098	.167	.306	.145	1	-.296	-.059	.241	-.053	.241	.192	.192	.293	.053	.415*	.370	.370	.348
P13	0,000	-.011	.232	-.263	.023	-.011	-.107	.225	.347	.146	.060	-.296	1	.242	-.171	-.122	.352	.103	.308	.225	-.103	.242	.103	.103	.026
P14	0,000	-.263	.114	.088	.387	.495*	-.107	.017	.109	.283	-.146	-.059	.242	1	-.043	-.122	.146	.308	.308	.434*	.122	.242	.329	.329	.238
P15	.147	-.043	.100	.119	.000	.214	-.174	.176	.081	.384	.244	.241	-.171	-.043	1	.191	-.139	.313	.313	.388	.382	.214	.421*	.421*	.000
P16	-.130	.103	.155	-.444*	.264	.329	.134	-.170	-.328	.161	.330	-.053	-.122	-.122	.191	1	-.330	-.092	.275	.015	.210	.103	-.210	-.210	.497*
P17	.118	-.060	-.125	.024	.130	-.060	.227	.269	.428*	.217	.343	.241	.352	.146	-.139	-.330	1	.418*	.251	.438*	.146	.146	.406*	.406*	.151
P18	.118	-.103	-.145	.190	.074	.308	.209	0,000	.290	.474*	.251	.192	.103	.308	.313	-.092	.418*	1	.500*	.676**	.642**	.308	.458*	.458*	.086
P19	.236	-.103	-.145	.190	.074	.513*	.209	.000	.193	.608**	.416*	.192	.308	.308	.313	.275	.251	.500*	1	.676**	.458*	.542**	.308	.458*	.602**
P20	.239	-.191	.008	.144	.262	.225	.176	.314	.409*	.721**	.410*	.293	.225	.434*	.388	.015	.438*	.676**	.676**	1	.542**	.434*	.759**	.759**	.306
P21	-.259	-.103	-.049	.026	.224	.122	.325	-.015	.115	.330	.406*	.053	-.103	.122	.382	.210	.146	.642**	.458*	.542**	1	-.103	.412*	.412*	.071
P22	.435*	-.263	-.124	-.029	-.159	.242	-.107	.225	.228	.489*	.060	.415*	.242	.242	.214	.103	.146	.308	.308	.434*	-.103	1	.329	.329	.450*
P23	.389	-.122	-.057	.287	.102	.103	.134	.387	.204	.590**	.514*	.370	.103	.329	.421*	-.210	.406*	.458*	.458*	.759**	.412*	.329	1	1,000**	.118
P24	.389	-.122	-.057	.287	.102	.103	.134	.387	.204	.590**	.514*	.370	.103	.329	.421*	-.210	.406*	.458*	.458*	.759**	.412*	.329	1,000**	1	.118
P25	.365	.026	-.087	-.123	.248	.450*	.269	-.044	.125	.669**	.194	.348	.026	.238	.000	.497*	.151	.086	.602**	.306	.071	.450*	.118	.118	1

3 Análisis De Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	25

4. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “*Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas gaseosas en el distrito de San Juan Bautista, 2016*”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración”.

Muchas gracias

I) **DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

1.1 Edad del representante legal de la empresa: De 18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

1.2 Sexo: Masculino.....b) Femenino.....

1.3 ¿Cuál es su profesión u oficio? Especificar.....

1.4 Marca el grado de instrucción logrado: Sin instrucción () Estudios básicos () Estudios técnicos () Estudios universitarios ()

II) DATOS DE LA EMPRESA

2.1 ¿Cuántos años está la empresa en el rubro? de 1 a 5 años () de 6 a 10 años () de 11 a 20 años () más de 21 años ()

2.2 ¿El capital es propio? Sí () No ()

2.3 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? de 1 a 5 personas () de 6 a 10 personas () de 11 a 20 personas () más de 21 personas ()

III) DATOS DE LA GESTION DE CALIDAD

3.1 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial? Si () NO ()

3.2 Marque la técnica de gestión empresarial que conoce: Planeamiento estratégico () Mejoras continuas () Investigación de mercado () otros: Especifique.....

3.3 ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa? Misión () Visión () Valores () otros: Especifique.....

3.4 ¿su distribución es brindado mediante procesos estandarizado? Si () NO ()

3.5 ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad de distribución de sus productos? Si () NO ()

3.6 ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? Si () NO ()

- 3.7 ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de reparto, según las exigencias del cliente? Si () NO ()
- 3.8 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente? Si () NO ()

IV. DATOS DE LA FORMALIZACIÓN

- 4.1 ¿La empresa esta formalizada? Si () NO ()
- 4.2 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa? Aumento de las ventas () Acceso a créditos financieros () Participación en licitaciones del gobierno () otros:
Especifique.....
- 4.3 ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial? Si () NO ()
- 4.4 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? Si () NO ()
- 4.5 ¿Están en planilla sus trabajadores? Si () NO ()
- 4.6 ¿Cómo está constituido su empresa? Persona natural () Persona Jurídica () () otros: Especifique.....
- 4.7 ¿Está afiliado a alguna asociación? Si () NO ()
- 4.8 ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? Si () NO ()
- 4.9 ¿Cuál el régimen de propiedad del local? Propio () Alquilado ()
otros: Especifique.....
- 4.10 ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE? Si () NO ()
- 4.11 ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales? Si () NO ()

4.12 ¿Considera que la formalización contribuye en su distribuidora haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? Si () NO ()

San Juan Bautista, noviembre del 2016