



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR  
COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA PROVINCIA  
DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA PERÍODO 2015-2016.**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTOR:**

**Br. NELS DAVID POMA SÁNCHEZ**

**ASESOR:**

**LIC. NILSON ANGULO CACHIQUE**

**TINGO MARÍA- PERÚ**

**2,016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR  
COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA PROVINCIA  
DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA PERÍODO 2015-2016.**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTOR:**

**Br. NELS DAVID POMA SÁNCHEZ**

**ASESOR:**

**LIC. NILSON ANGULO CACHIQUE**

**TINGO MARÍA- PERÚ**

**2,016**

# JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Geider, Grandes García

Presidente

Mg. Sergio Oswaldo, Ortiz García

Secretario

Lic. Carlos Rufino, Isla Hidalgo

Miembro

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud, la vida y concederme la sabiduría para lograr mis metas y objetivos en este proceso de preparación académica.

A todos los docentes que me brindaron sus conocimientos, por sus enseñanzas que me permitió ampliar los míos.

## DEDICATORIA.

A mi esposa e hijas con mucho amor, por comprender el tiempo que no pude estar con ellos. En el trayecto de mi preparación en la universidad.

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo general, “Describir principales características de la “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 12 ferreterías de una población total de 24, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas dirigido a los representantes legales de las MYPES Ferreteras, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados:

De los datos generales de la MYPES. El 58% de los representantes legales de las MYPES ferreteras tienen edad de 20 a 35 años una edad sumamente joven para dirigir las empresas esto conlleva cierto riesgo por la edad por la falta de experiencia. Y en el género un 50% para hombre y un 50% para mujeres se entiende cada vez más la presencia de la mujer en las empresas, el grado de instrucción, la mayor parte de los representantes de las MYPES en un 58% tienen la preparación universitaria culminada, también podemos deducir que cada vez los profesionales que egresan de diversas universidades tienen la mentalidad de hacer empresa. De la Gestión de Calidad de las MYPES, si su producto que comercializa es fabricado mediante procesos de estandarización, el 92% indican que sus productos sí son estandarizados, esto da a entender que todos los productos que adquieren provienen de fábricas autorizadas. Así mismo en los documentos de gestión el 67% utilizan el plan de trabajo se entiende que existen un programa planificado para llevar a cabo el comercio ferretero. Respecto a las normas ISO, contestaron de manera equitativa un 50% indica conocer y el otro porcentaje indica no conocer, se entiende que existe cierto desconocimiento de las normas internacionales. A la pregunta de que si en su empresa implementaron servicios pro y posventa con ayuda de las redes sociales, encontramos

cierta sorpresa toda vez que un 67% no aplica este tipo de servicio; gran parte de las MYPES no aprovechan las redes sociales. A la pregunta de, cuantas veces al año capacita a su personal que labora en su empresa, un 75% indica que capacita a su personal por lo menos 2 a más veces por año, gran parte de las MYPES mantiene preparado a sus trabajadores y esto ayuda a la buena atención. La actualización de los modelos de los productos según el gusto de los clientes, existe un porcentaje del 100% que indica que sí innova su producto al gusto del cliente. Y las TIC un 83% indica que no lo usa, esto da entender que el sistema informático no se está siendo implementando en las MYPES, ello conlleva a una mala atención respecto a un servicio, el cual se puede determinar cómo deficiente e inoportuno. De la formalización: La encuesta realizada sobre la formalidad de las MYPES indica que un 100% es formal, es un indicador que refleja las labores de fiscalización por parte de las Instituciones estatales, cómo también se puede deducir que los empresarios cada vez son conscientes de los deberes que tienen con la contribución (cultura tributaria). También se le preguntó qué beneficios se obtiene con la formalización, un 80% indica que es el incremento de las ventas, la formalización permite tener acceso a créditos financieros, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a las MYPES. Respecto a asesoría por entidades del estado o privadas un 58% indica que sí. La formalización aumenta los costos laborales para la empresa el 100% indicó que sí. La pregunta de que si el estado concedería beneficios tu empresa se formalizaría, un 83% indica que sí, claro es deducir que si bajarán los impuestos tendríamos más empresas formales. De igual manera se preguntó si la formalización de las MYPES contribuye a la expansión en la comercialización. Una empresa formal puede participar en licitaciones y al ganar la buena pro incrementaría sus ventas, pero una empresa informal no puede hacer esto al contrario está sujeto a ser intervenido y denunciado por omisión a las leyes.

**Palabras claves:** Gestión, Calidad, Formalización de las MYPES.

## ABSTRACT

This research has the general objective, "Describe main features of the" Quality Management and formalization of MSEs sector hardware stores category of the Province of Leoncio Prado Tingo María period 2015. The research was quantitative, descriptive level and non-experimental design for information gathering was chosen as directed a sample of 12 hardware stores in a total population of 24, who were applied a questionnaire of 17 questions addressed to the legal representatives of MSEs Ferreteras, applying the technique of the poll. The following results:

Of the general data of the MSEs. 58% of the legal representatives of the ferreteras MSEs are age 20 to 35 years a very young age to steer companies this carries some risk by age due to lack of experience. And gender 50% for men and 50% for women means increasing the presence of women in business, education level, most of the representatives of MSEs 58% have preparedness culminated university, we can also infer that every time the professionals who graduate from various universities have the mentality of doing business. Quality Management of MSEs. If your product sells is manufactured by standardization processes, 92% indicate that their products are standardized yes, this suggests that all products they buy come from authorized factories. Also in management documents 67% use the work plan is understood that there is a planned program to carry out the hardware trade. Regarding the ISO standards, they responded equally 50% indicates know and the other percentage indicates not know, it is understood that there is some lack of international standards. The question of whether your company implemented pro and after-sales services with the help of social networks, we find some surprise given that 67% does not apply this type of service; much of MSEs not take advantage of social networks. When asked, few times a year trains its personnel working in your company, 75% indicates that



trains its staff at least 2 more times per year, much of MSEs keeps prepared their workers and this good care helps. The updated models of the products according to the taste of customers, there is a percentage of 100% indicates that it innovates its product to the customer. And ICT indicates that 83% do not use it, this implied that the computer system is not being implemented in MSEs, it leads to poor attention regarding a service, which you can determine how deficient and untimely. Formalization: The survey on the formality of MSEs indicates that 100% is formal, it is an indicator that reflects the work of oversight by state institutions, how can also be deduced that entrepreneurs are increasingly aware of the duties they have with the contribution (tax culture). He was also asked what benefits you get with the formalization, indicates that 80% is the increase in sales, formalization allows access to financial credits, participate in tenders and other benefits that the state grants to MSEs. Regarding counseling by state or private entities 58% indicated yes. The formalization increases labor costs for the company 100% said yes. The question of whether the state would grant benefits your company will be formalized, 83% said yes, of course is yes deduce that taxes would go down more formal enterprises. Likewise it did ask the formalization of MSEs contributes to the expansion in marketing. A formal company can participate in tenders and winning the bid would increase their sales, but an informal company can not do this on the contrary is subject to be intervened and denounced the laws default.

Keywords: Management, Quality, Design of MSEs.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Jurado evaluador.....</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice general.....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de tabla.....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de gráfico.....</b>	<b>xii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>01</b>
<b>II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>04</b>
2.1. Antecedentes.....	04
2.2. Bases Teóricas de Investigación.....	25
2.2.1 Gestión de Calidad.....	25
2.2.2 Formalización.....	43
2.3. Bases Conceptuales.....	53
<b>III METODOLOGÍA.....</b>	<b>63</b>
3.1. Diseño de la Investigación.....	63
3.2. Población y Muestra.....	64
3.2.1. Área Geográfica de Estudio.....	64

3.2.2. Criterios de Inclusión.....	66
3.2.3. Criterios de Exclusión.....	66
3.2.4. Definición de Operacionalización de las Variables.....	66
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	70
3.4. Plan de Análisis.....	70
3.5. Matriz Consistencia.....	71
<b>IV RESULTADOS.....</b>	<b>73</b>
4.1 Resultados de Investigación.....	73
4.1.1 Respecto de los Representantes de las MYPES.....	73
4.2 Análisis del Resultado.....	90
4.2.1 de los Datos Generales de las MYPES.....	90
4.2.2 De la Gestión de Calidad de las MYPES.....	90
4.2.3 De la Formalización de las MYPES.....	91
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>95</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.	Operacionalización de las variables.....	68
Tabla 2.	Matriz consistencia.....	71
Tabla 3.	Edad de los representantes legales de la MYPES.....	73
Tabla 4.	Género de los representantes legales de las MYPES.....	74
Tabla 5.	Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES.....	75
Tabla 6.	¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?.....	76
Tabla 7.	¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?.....	77
Tabla 8.	¿Conoce las normas ISO, de certificación a la calidad?.....	78
Tabla 9.	¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?.....	79
Tabla 10.	¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?.....	80
Tabla 11.	¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?.....	81
Tabla 12.	¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?.....	82
Tabla 13.	¿Usa las TIC, en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?.....	83
Tabla 14.	¿Su empresa es formal?.....	84
Tabla 15.	¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	85
Tabla 16.	¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	86

Tabla 17.	¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?.....	87
Tabla 18.	¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, formalizaría su empresa?.....	88
Tabla 19.	¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?.....	89

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Edad de los representantes legales de las MYPES.....	73
Gráfico 2.	Género de los representantes legales de las MYPES.....	74
Gráfico 3.	Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES.....	75
Gráfico 4.	¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?.....	76
Gráfico 5.	¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?.....	77
Gráfico 6.	¿Conoce las normas ISO de certificación a la calidad?.....	78
Gráfico 7.	¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?.....	79
Gráfico 8.	¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?.....	80
Gráfico 9.	¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?.....	81
Gráfico 10.	¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?.....	82
Gráfico 11.	¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?	
Gráfico 12.	¿Su empresa es formal?.....	83
Gráfico 13.	¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	84
Gráfico 14.	¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	85
Gráfico 15.	¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?.....	86
Gráfico 16.	¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, formalizaría su empresa?.....	87

Gráfico 17. ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?..... 88

## **I INTRODUCCIÓN**

En este tiempo, la función que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas Ferreteras (MYPE) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza. En términos económicos, cuando un empresario de la Micro o Pequeña Empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, logra mayores beneficios, lo cual contribuye en mayor medida, a la formación del producto bruto interno en un país.

Sin embargo, las MYPES (ferreterías) enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados. Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar en el mercado más de cinco años son bajas.

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno caracterizado por grandes y profundos cambios de entorno, además de los retos propios de los emprendedores. Debido a los cambios que están teniendo lugar y que afectan a la empresa, se debe considerar que las estrategias formuladas e implantadas en unas circunstancias diferentes a las actuales, pueden no ser adecuadas o incluso perjudicial. Los cambios que se están dando aumentan con el transcurso del tiempo, predecir el futuro es difícil, se dan cambios tecnológicos, sociales, culturales, económicos y competitivos que presionan a las empresas a adoptar nuevas prioridades.



Los innegables avances tecnológicos, sobre todo, en electrónica y microelectrónica, el proceso de globalización han abierto nuevos mercados, se han descentralizado las inversiones, han generado nuevos hábitos de demanda de bienes y servicios; creando nuevos desafíos de competitividad de las empresas peruanas en general y las MYPES (ferreterías) en particular; así por ejemplo: Limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, limitado acceso a la información; factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las MYPES (ferreterías) en el país. **La investigación se justifica**, porque permitirá conocer las principales características de la gestión y formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del ámbito de estudio. Así mismo la investigación busca establecerse como un antecedente para futuras investigaciones, mediante ella conocer cuál es el nivel de formalización de las MYPES, analizar los beneficios que obtendría la formalización y cuáles son los factores que conlleva a la informalidad.

La caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro ferreterías de la ciudad Tingo María del año 2015-2016. El carácter global de la economía donde se desenvuelven las empresas en el Perú trae consigo al igual que mayores perspectivas de negocio las condiciones especiales para competir, esto es, exige a las empresas (microempresas en nuestro caso particular) emplear herramientas de gestión que aseguren su desarrollo y permanencia en los sectores y mercados correspondientes. Este carácter global de la economía refleja entre otras cosas una avalancha de información y conocimientos en todos los campos de la ciencia, y la Teoría de la Administración de Empresas. Enunciado del problema **¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES rubro Ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016?** El objetivo General

Conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016. Y el objetivo Específico es conocer como la gestión de calidad y la formalización es aplicado en las ferreterías, conocer las debilidades, para así repotenciar la relación empresario, empleado y cliente, ello contribuirá en favor de las ventas en las ferreterías ubicadas en la Provincia de Leoncio Prado - Tingo María, el cual también nos permitirá conocer la realidad de los procesos comerciales tanto en la gestión y formalización, para luego contribuir a mejorar las deficiencias, así mismo identificar cual es la ventaja que se puede lograr como MYPE formal en el mercado ante otras que no se formalizan.

## **II REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Martínez (2014), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector comunicaciones rubro Transporte de Pasajeros de la Ciudad de Piura año 2013”. El tipo de la investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (propietarios y trabajadores de las MYPES) que se someten a la investigación. En el caso de la presente investigación se está buscando conocer la Gestión de calidad y la Formalización de las MYPES del sector comunicaciones rubro Transportes de pasajeros ciudad de Piura, año 2013. Es una investigación de nivel cualitativa porque permite conocer las opiniones de los mismos trabajadores sobre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comunicaciones rubro Transportes de pasajeros ciudad de Piura, año 2013. El diseño de la investigación, no experimental, ya que en este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural. Es de corte transversal porque que se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (año 2013). La población de la investigación está conformada por 15 MYPES del rubro servicio de Transporte de pasajeros de Piura, por lo tanto es una población finita. Así para estudiar a la variable formalización se acudirá a fuentes primarias de información como son los propietarios y trabajadores de las MYPES bajo estudio. Mientras que para el estudio de la variable competitividad sólo se acudirá a los propietarios de las MYPES, antes mencionadas. Composición de la población, propietarios, trabajadores, con una población de 15 y 30 total 45, porcentaje de 33% y 67% total 100%, la muestra de 15 y 30 total 15. Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta y la entrevista. Con la técnica de la encuesta se busca recaudar datos por medio de un cuestionario

prediseñado. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El recojo de la información se realiza aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de 12 preguntas que serán resuelto por los propietarios y trabajadores de las MYPES. Además para la variable Gestión de calidad se ha diseñado un cuestionario de 05 preguntas obtenido a través de la operacionalización de las variables de la hipótesis y será resuelto sólo por los propietarios. Las características de manejo en gestión de calidad de las MYPES en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: La mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse. A pesar del conocimiento sobre formalización y gestión de calidad las MYPES estas no se preocupan por mejorar su gestión y renovar sus unidades móviles. Se tiene conocimiento de la importancia de formalización y la rentabilidad que se puede obtener como beneficio de la misma, sin embargo hay una despreocupación por las empresas en brindar un buen servicio. Existe un buen nivel de liderazgo por los directivos, pero esto no se concreta ya que no hay un buen manejo en lo que concierne a la calidad de gestión.

Cieza (2013), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizara el diseño no experimental transversal. Fue, no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observara el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Fue transversal, porque se estudió la realidad en un espacio de tiempo definido. La población de nuestro estudio fue conformado por un total de 13 micro y pequeñas empresas comercializadoras de calzado, las mismas que se encuentran ubicados en el Centro Comercial “ El Virrey” en

el distrito de Trujillo. La muestra dirigida fue conformada por 08 MYPES, la misma que representó el 62% de la población en estudio. En el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta. En el recojo de la información de la investigación se utilizó un cuestionario estructurado mediante la operacionalización de las variables, el cual consta de 17 preguntas distribuidas en tres partes, la primera son datos generales la cual contiene 03 preguntas, la segunda parte contiene 08 interrogantes sobre la gestión de calidad, la tercera parte consta de 06 interrogantes relacionadas con la formalización. Respecto a la empresa. La mitad de las MYPES encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa. Respecto a la gestión de calidad. Todas las MYPES encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las Tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto. Respecto a la formalización. Todas las MYPES encuestadas están debidamente formalizadas; opinan que si el Estado concedería beneficio en la formalización de las MYPES, sí se formalizarían, la mayoría cree que obtendrán con la formalización acceso al crédito financiero, así mismo recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, opinan que la formalización aumentan los costos laborales y contribuye a la expansión en la comercialización del producto de su empresa.

Rojas (2013), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector industrial rubro fabricación de calzado

del distrito de alto Trujillo –año 2013”. Tipo de investigación. El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo con algunos criterios. Cuantitativo: Porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Cualitativo: Porque se categorizó éstas características dándoles valor a éstas. Nivel de investigación. El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. Diseño de investigación. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental descriptivo. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Descriptivo. Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado. M O Dónde: M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas O = Observación de las variables. Gestión de calidad y formalización Es la relación o asociación. Población muestra. La población estuvo constituida por 10 MYPES dedicadas al sector industrial y rubro calzado. Muestra. Se tomó una muestra al total de la población, consistente en 10 MYPES.  $n = 10$

TABLA 01: Información de sector calzado del distrito de alto Trujillo. Giros Calzados 10, Total 10, gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo -año 2013” se obtenido los siguientes resultados mediante las encuestas.

El 30% de microempresas que dirigen a las MYPES solo cuenta con secundaria completa lo que nos permite realizar una buena planificación y gestión empresarial dado importancia al desarrollo producción. En cuanto al factor de producción existe un alto crecimiento en sector calzado del distrito de alto Trujillo 50% de las MYPES produce mensualmente de 50 a 200 pares de calzado. Al identificar el factor maquinaria y equipo se determina que solo 50% de las MYPES cuenta con más de 4 maquinarias para llevar a cabo el proceso

productivo de la elaboración del calzado. Al determinar la productividad de las MYPES de calzado del distrito de Alto Trujillo se concluye que la mayor productividad que lograr los microempresarios en la relación al precio de venta ya los costos incurridos por cada docena de pares de calzado. En el Sector Calzado, existen las que expresas está demostrando que con una buena gestión de su gerencia general y de toda la organización, desde una pequeña empresa, se puede producir calzado de calidad, a precios competitivos, con la consiguiente aceptación del público usuario. La industria del calzado en el Perú tuvo en la época de los años 70, un notable desarrollo, convirtiéndose en un eje principal en la generación de puestos de trabajo, sin embargo, por razones de competencia desleal derivado del contrabando, muchas empresas pese a los esfuerzos realizados por las empresas y el Estado, aún se mantiene vigente. Como consecuencia de la crisis existente, muchos trabajadores desplazados en función a su experiencia y habilidad artesanal en la confección de calzado, constituyeron pequeñas y microempresas, la mayoría de las cuales operan de manera informal, constituyendo organizaciones familiares creadas como una alternativa al desempleo. Las MYPES son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Guzmán (2013), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES rubro Librerías Ciudad de Piura –año 2013”. El tipo de la investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (propietarios y trabajadores de las MYPES) que se someten al análisis. En el caso de la presente investigación se está buscando encontrar la

influencia de la Gestión de calidad y la Formalización las MYPES comerciales rubro librerías de la ciudad de Piura al año 2013. El nivel es cuantitativo porque permite conocer las opiniones de los mismos trabajadores sobre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el rubro de librerías de la ciudad de Piura 2013. El diseño de la investigación, es no experimental, ya que en este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, es de corte transversal porque que se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (año 2013). Población y muestra. La población de la investigación está conformada por 46 personas de las cuales 18 son empresarios 28 colaboradores de la ciudad de Piura, por lo tanto es una población finita. Así para estudiar a la variable formalización se acudirá a fuentes primarias de información como son los propietarios y trabajadores de las MYPES bajo estudio. Mientras que para el estudio de la variable gestión de calidad sólo se acudirá a los propietarios de las MYPES, antes mencionadas. Composición de la población: Población; propietarios 18, trabajadores 28, total 46; porcentaje 39% propietarios, 61% trabajadores, total 100%; muestra 18 propietarios, 28 trabajadores, total 46. Técnicas e Instrumentos. Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta y la entrevista. Con la técnica de la encuesta se busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El recojo de la información se realiza aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de 14 preguntas que serán resuelto por los propietarios y trabajadores de las MYPES. Además para la variable formalización se ha diseñado un cuestionario de 06 preguntas obtenido a través de la operacionalización de las variables de



la hipótesis y será resuelto sólo por los propietarios. Se concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente.

Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio. Los microempresarios objeto de la investigación en su mayoría respondieron que para la formalización de sus organizaciones se requiere complementar los factores de: Capacitación; disminución de las tasas; y una adecuada distribución de las diferentes actividades que se desarrollan. Un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que integrándose a la formalidad de su negocio tendrían venta como: Tendrás registrada legalmente la propiedad de tu tienda, tus equipos y tus productos; acceder a préstamos y créditos en los diferentes bancos, cajas o instituciones financieras; Tendrás mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados, es decir expandirte como empresa si lo deseas; poseer mayores posibilidades de generar posicionamiento en el mercado al cual incursionas; Tendrás la posibilidad de pertenecer a asociaciones empresariales; comprar con factura y acceder un crédito fiscal; participar en licitaciones públicas, es decir vender al estado o caso contrario ser proveedor de empresas particulares.

Garrido (2013), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Implementación de Sistema de Gestión de Calidad a Procedimientos Administrativos y Técnicos en el Laboratorio Regional de la Dirección de Vialidad – Región Metropolitana”. El análisis de este capítulo se deriva de la obtención de información recopilada en terreno y de la información bibliográfica resumida en el marco teórico conceptual. Para llevar a cabo una evaluación de la percepción sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad en el proceso de Toma de Muestras, Ensayes y Certificación del Laboratorio de Vialidad y su incidencia en la gestión, fue necesario realizar un análisis de los procedimientos, todo esto para derivar las conclusiones finales de la investigación. La evaluación de la percepción sobre la implementación del sistema de gestión a los procesos antes mencionados se realizó en función de los objetivos establecidos en esta investigación, en tanto la evaluación tuvo el carácter de cualitativa y cuantitativa dependiendo de la naturaleza del objetivo. Tamaño de la muestra(n) Se revisaron los procesos de Toma de muestras, ensayos y certificación, y se compararon con los procedimientos establecidos para estos procesos. Además, se realizó una entrevista a 13 funcionarios del Laboratorio de Vialidad de la Región Metropolitana para recolectar la información. También se aplicó una encuesta para evaluar la percepción sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad. Análisis del proceso. La parte fundamental del estudio se basó en entrevistas realizadas a los principales participantes de los procesos antes mencionados en el Laboratorio Regional de la Región Metropolitana. Además, se realizó un cuadro con la información referida principalmente a los procedimientos de Toma de muestras, 77 Ensayes y Certificación para completar la visión del proceso. Lo anterior se encuentra los anexos de ésta investigación. A continuación, se procede a realizar el análisis de los mecanismos de Toma de muestras, Ensayes y certificación, en lo que respecta principalmente a los tiempos en que se incurre en realizar

estos procesos, en apego a lo estipulado en los Manuales de Carreteras y los resultados que esto implica en la gestión de estos procesos de la Institución en estudio Diagnóstico y análisis de brecha según requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Percepción de los actores relevantes del proceso. Continuando con lo señalado en el planteamiento del problema, es relevante conocer la brecha que se precisa para integrar los procesos de Toma de muestras, Ensayes y Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad, desde el punto de vista de las personas que participan en dichos procesos, ya sea en su calidad de Laboratoristas, ensayadores y personal administrativo vinculado a la certificación derivada de estos procesos. Desde esta óptica se podrá obtener una visión cuantitativa de la brecha y de los ámbitos que son prioritarios de mejorar, para cada uno de ellos. Para ello se diseñó un cuestionario (ver Anexos) en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el que fue aplicado a usuarios y actores relevantes de los procesos antes mencionados del Laboratorio Regional de Vialidad de la Región Metropolitana. La aplicación de este cuestionario tiene por finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de esta norma, en los procesos de Toma de muestras, Ensayes y Certificación, a través de la percepción de los entrevistados. El instrumento se construyó según las cláusulas y apartados de la norma, en base a afirmaciones respecto de los requisitos de la Norma, cuyo grado de cumplimiento fue propuesto en una escala de Likert de 5 puntos, en donde 5 significa que cumple totalmente con el requisito y 1 que no cumple. Para hacer comparable los resultados, a cada punto de la escala de Likert, se le asignó un porcentaje de cumplimiento, de acuerdo al grado de cumplimiento del requisito que cada uno representa, como se muestra en el siguiente cuadro: Grado de cumplimiento requisito y porcentaje según escala de Likert. Graduación Escala Grado cumplimiento Porcentaje cumplimiento. Cumple totalmente 100%, cumple satisfactoriamente 75%, cumple suficientemente 50%, cumple menos que suficientemente

25%, no cumple 0% Antes de proponer un programa de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Unidad del Laboratorio, fue necesario identificar los procesos relevantes, así como la brecha existente para la incorporación de estos procesos al Sistema de Gestión de la Calidad ya implantado en otras áreas del M.O.P. Al desagregar el proceso de Toma de muestras, se identificaron los procesos más relevantes de cada etapa de la Gestión del Laboratorio, entre los cuales se encuentra la Toma de muestras de Testigos asfálticos, cuyo objetivo principal es establecer parámetros de medición para verificar el cumplimiento de las normas establecidas en las bases administrativas del contrato; se identificó también la etapa de Ensayes, esencial en el desarrollo del resultado de los análisis de la muestras, y también la Etapa o proceso de certificación, donde se entregan los resultados de este gran proceso de toma de muestras de testigos asfálticos, donde queda estipulado si las muestras cumplen o no con las Especificaciones Técnicas del contrato. A partir del levantamiento de los procesos más relevantes, fue posible constatar que, si bien el desarrollo de las funciones asociadas a la Gestión del Laboratorio, se realiza sobre la base de lo establecido en los manuales de carretera y el Reglamento de Contrataciones de Obras Públicas y sus modificaciones posteriores, las Bases Administrativas Generales (B.A.G.) y especiales (B.A.E.). Las Especificaciones Técnicas Generales de Construcción (E.T.G.C.) y especiales (E.T.E.), los planos generales y de detalle, y los demás documentos que indiquen las propias B.A.E, todos los cuales formarán el proyecto, y la expertiz de los funcionarios de la Unidad de Laboratorio, no se cuenta con procedimientos escritos que regulen, estandaricen y delimiten las responsabilidades y plazos para la ejecución de sus actividades al interior de la Unidad. Derivado de la relevancia de los procesos asociados a la Gestión del Laboratorio se elaboró un diagrama de flujo para las distintas etapas del proceso, pudiendo determinar claramente los registros utilizados en cada una de las actividades. Con el objeto

de establecer la vinculación e interacción de la Unidad de Laboratorio con y entre las diferentes áreas de trabajo y/o sistemas, se entrevistaron a los funcionarios que toman los testigos, así como también los encargados de las áreas de Ensaye y Certificación. Lo anterior, con la finalidad de obtener una perspectiva general de los procesos e inferir acerca de sus debilidades y fortalezas, y poder, de esta forma, clasificar los procesos, tomando en cuenta el impacto que éstos generan en la satisfacción de los clientes, es así, como se elaboró un Diagrama de Flujo del Proceso, donde se pueden apreciar claramente y en detalle las distintas etapas del proceso. Con la finalidad de conocer la situación actual de funcionamiento de los procesos asociados a la gestión del Laboratorio regional R.M. De Vialidad y determinar las acciones a ejecutar durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizaron dos diagnósticos, uno desde el punto de vista de la percepción de las personas y otro desde el punto de vista de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, verificando su conformidad a través de declaración de hechos de los entrevistados, revisión de documentación y confrontación de registros, obteniendo así evidencia objetiva del grado de cumplimiento. La primera evaluación, aplicada a los usuarios y actores relevantes del proceso de abastecimiento, mostró que el cumplimiento general, según la percepción de los entrevistados es de un 59%, mientras que la brecha a cubrir es de 41%. En el segundo diagnóstico, según evidencia, se obtuvo un cumplimiento global de 31% y una brecha de 69%. Como se puede apreciar, existe diferencia en los resultados obtenidos, esto se debe a que en el diagnóstico, según evidencia, se coteja las exigencias de la Norma ISO 9001 con los registros disponibles, pudiendo realizar una evaluación cuantitativa y cualitativa objetiva de los puntos de la norma que deben ser implementados. A través del Diagnóstico bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, fue posible evidenciar que el M.O.P. Mantiene vigente elementos como: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de Calidad y procedimientos requeridos por la

Norma, sin embargo, éstos sólo han sido implementado en los Sistemas del PMG incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Por tanto, el proceso de toma de muestras de testigos asfálticos no cumple con los requisitos que permiten desarrollar una eficiente gestión, a través del control, soporte y el mejoramiento continuo de los procesos y, por ende, satisfacer los requerimientos del cliente (empresa constructora). Para cubrir la brecha señalada precedentemente, se propone un programa de trabajo, el cual se centra tanto en la formación y capacitación de los funcionarios que están vinculados a la Gestión del Laboratorio Regional R.M. como en las actividades que permitirán delimitar las funciones, responsabilidades, controles y plazos para ejecutar la Gestión del Laboratorio Regional R.M. Y de esta forma cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001. Derivado de todo lo anterior, se concluye que los objetivos propuestos al inicio del proyecto fueron cumplidos satisfactoriamente. Después de todo lo expuesto en esta tesis se concluye que el Laboratorio Regional R.M. de la Dirección de Vialidad del M.O.P., es parte integrante una institución que se ha comprometido con el proyecto de modernización del estado, demostrando un alto grado de cumplimiento en la mantención y mejora de su Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos Internos de Toma de Testigos Asfálticos, Ensayes y Certificación, permitiendo así mejorar la gestión del Laboratorio Regional R.M. También se demuestra que el Laboratorio Regional R.M. Ha mejorado la calidad de los procesos de Toma de muestras de testigos asfálticos, porque ha permitido que sus diferentes áreas, se involucren y generen su propia gestión en la programación mensual de sus actividades. Esto ha permitido que la Unidad de Laboratorio Regional R.M. Se organice de mejor forma en la generación y delimitación de las actividades cotidianas siempre normadas por las Bases Administrativas que rigen el contrato, como a su vez también en la emisión de la documentación, todo esto en un menor tiempo y con el mínimo de recursos. Por otra parte, la incorporación de las distintas Áreas de la Dirección de Vialidad al sistema de Gestión de

Calidad ha traído una mayor transparencia y eficiencia en sus procesos, ya que ha obligado a las unidades demandantes y a la unidad de Laboratorio a programarse y actuar de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, y que sus procedimientos estén al alero de las Bases Administrativas del contrato, de manera de mejorar la calidad de la gestión del Laboratorio. Producto de la revisión de los procedimientos internos, y de acuerdo a los resultados analizados y a las preguntas enunciadas en el instrumento, podemos identificar que, tanto en la satisfacción general de los clientes internos como en la satisfacción por área, hay aspectos que tienen que conducir a una mejora inmediata, como son las herramientas que se utilizan en el proceso de requisito de la documentación, que obtuvo el resultado más deficiente dentro de dicha encuesta. Para mejorar esta deficiencia la Jefatura estableció en el marco del sistema de gestión de la calidad, los compromisos de mejorar el servicio, entregar información de forma clara y oportuna y cumplir con los plazos establecidos. También, se pudo observar que a través de las herramientas de mejora continua del sistema de gestión de la calidad, que en algunos casos la información proveniente de las unidades solicitantes, no llega con la premura necesaria o son muy poco claras al momento de definir la normativa vigente o los términos de referencia según corresponda a cada tipo de solicitud, lo que podría generar confusión a los Laboratoristas, llevándolos a realizar un conjunto de preguntas durante el proceso de Toma de muestras, relativas a temas que deberían haber estado claramente definidos desde un comienzo, esto mismo puede afectar en la extensión en los plazos establecidos ya que se debe esperar la respuesta a estas consultas y así aclarar las dudas, lo que podría generar graves situaciones relacionadas con pérdidas de tiempo en la gestión de los procesos que los atañen y en los clientes internos que requieren de una rápida respuesta para continuar con el proceso siguiente. Otro aspecto importante que nos permitió identificar el sistema de gestión de la calidad, y que se encuentra afectando el proceso, es el desconocimiento que existe por

parte de la unidad usuaria, acerca del estado de las solicitudes de Los Inspectores Fiscales en el proceso de Toma de muestras de testigos asfálticos. Esto se debe fundamentalmente a que el Laboratorista desconoce la fecha crítica de entrega de los resultados para la emisión de los certificados. También, se detectaron algunas demoras por parte de la unidad de Laboratorio al recepcionar las solicitudes por parte del I. F., ya que éstas no cuentan con un sistema de registro para su ordenamiento por fecha de entrega, para ser entregadas por orden de prioridad al área de ensayos, por lo tanto el proceso comienza desde un principio con retrasos. Según lo obtenido en el estudio, se debería principalmente a la falta de ordenamiento por parte de la unidad administrativa para llevar un orden de las solicitudes desde un comienzo. Principalmente el Sistema de Gestión de la Calidad mejoraría el Proceso de Toma de muestras estableciendo procedimientos documentados y estandarizados, donde se definen claramente las responsabilidades y funciones de cada uno de los involucrados en el proceso, además de mejorar el control de la gestión y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos y de sus resultados. Cabe destacar, que la unidad de Laboratorio no ha utilizado en forma eficiente todas las herramientas para la mejora continua que permite el sistema de gestión de la calidad, ya sea para identificar oportunidades de mejora, rediseño de procesos, reducir costos de tiempo y de no calidad., herramientas útiles dentro del proceso de gestión de la calidad que sirve para mejorar los procedimientos, instructivos y formularios. Sin embargo, producto de la encuesta de satisfacción del cliente interno aplicada por este estudio en el Laboratorio Regional R.M. y de acuerdo al requerimiento de la norma ISO 9001:2008; el Jefe de la Unidad de Laboratorio logró identificar y elaborar el siguiente plan de acción, con el fin de mejorar el proceso de Toma de muestras de testigos asfálticos: La modificación de algunos formularios que resultan muy ineficientes o confusos para los usuarios internos, como por ejemplo: el Formulario de registro de muestras y sus posteriores aplicaciones.



Realizar una capacitación a los usuarios internos para dar a conocer los principales sucesos del proceso de toma de muestras de testigos asfálticos. Realizar una capacitación de la normativa vigente tanto a los usuarios internos como al personal que participa de alguna manera de estos procesos de la Unidad de Laboratorio. Como conclusión general hemos determinado que la incorporación y mantención del sistema de gestión de la calidad en los procesos de Toma de muestras de testigos asfálticos, ensayos y certificación del Laboratorio Regional R.M. ha provocado mejora en la gestión, calidad y tiempos de respuesta a los usuarios, enfatizando con esto, que el Estado en su Plan de Modernización de la Gestión Pública ha logrado sus objetivos de dar uniformidad a los procesos administrativos y de gestión necesarios para el cumplimiento de las metas en la administración pública, así como también ha mejorado la transparencia, eficiencia, eficacia y ahorro en los procesos de Toma de muestras, ensayos y certificación y a la vez ha fortalecido el acceso y mejora de la información hacia el ciudadano. Además, como señalamos anteriormente, permite identificar las deficiencias en los resultados de los procesos y generar los respectivos planes de acción a través de las herramientas propias del sistema de gestión de la calidad.

Herrera (2008), en su tesis realizó el trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa” El diagnóstico se realizó en las instalaciones de la organización Refaccionaria Master motor Sociedad Anónima de Capital Variable, que se encuentra ubicada en la cabecera municipal de Perote, Veracruz, con dirección en Humboldt Sur 42, Col. Centro, C.P. 91270. Esta organización comenzó actividades en el año de 1987, por iniciativa de su actual dueño que funge como gerente. Con veinte años en el mercado, esta empresa ha crecido en estructura y ha ampliado sus líneas de productos ofreciendo así surtidos mayores, actualmente cuenta con 110 líneas y 11 000 productos, en diversas marcas originales y genéricas. Maneja un horario corrido de

8:00 a.m. a 8:30 p.m. de lunes a sábado. Las instalaciones de la organización se encuentran divididas en área de atención al cliente o venta de mostrador, almacén y estacionamiento con capacidad para dos automóviles. El giro de la empresa es comercial, dedicada a la compra y venta de refacciones y partes automotrices. El tamaño de la organización es micro, determinado mediante el número de empleados de acuerdo a la clasificación realizada por la Secretaría de Economía. Las áreas funcionales de la organización son: Ventas, compras, almacén y administración. La investigación nace a partir de la preocupación manifestada por el gerente de la organización, quien señaló observar una disminución de ventas, razón por la cual se realizó un análisis cuantitativo, que dio como resultado un 13% de descenso. Este factor marcó la necesidad de evaluar y analizar profundamente la situación de la empresa, para conocer las variables que provocan tales circunstancias y así poder determinar la solución. Cabe mencionar que la información de ventas es confidencial para la organización por lo que los datos son presentados en porcentaje. Diseño metodológico. En primer lugar, se realizó un plan para realizar la investigación en el cual se determinó el alcance, el método general, las herramientas, procedimientos de recolección y análisis de datos, posteriormente mediante una reunión con el gerente se presentó el mismo y se obtuvo el permiso para comenzar el estudio, obteniendo también el compromiso para cooperar abiertamente en el proceso. Por su parte el gerente dio a conocer esta noticia a todo el personal de la empresa, con resultados favorables, ya que los integrantes de la organización cooperaron en la investigación. El alcance del estudio abarcó las áreas de la empresa tales como: Ventas, compras, administración y almacén, que incluyó las actividades, los procesos de trabajo, recursos disponibles y documentación existente de las mismas. El método utilizado, fue con un tipo de estudio, exploratorio y descriptivo, ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización y así poder relacionar algunas variables. Este estudio se

caracteriza también, por ser prospectivo y longitudinal, según Hernández (1998), pues se registró la información tal y como ocurrían los fenómenos a lo largo del periodo de investigación. El periodo de recolección de datos, comprende de Enero a Junio del 2007, abarcando cada semana laboral de acuerdo al horario que maneja, con una hora de comida variable, mediante la revisión de documentación existente, entrevistas y observaciones no participativas, con la cual se obtuvo la evidencia objetiva. Los resultados se analizaron con base en la norma ISO 9001:2000, posteriormente se identificaron las variables que impactan de manera negativa a la organización y que están relacionadas con el descenso de ventas, mediante estos puntos se determinó la solución, que dio origen a la implantación de un sistema de gestión de la calidad. Por último, después del análisis se elaboró el reporte de los resultados, el cual fue presentado al gerente, posteriormente mediante la participación activa del mismo, se realizó el sistema de gestión de calidad como propuesta para solucionar los problemas que afectan a la organización. Cabe mencionar que la investigación es de carácter propositivo, por lo tanto la organización es quien decidirá la implantación de la propuesta presentada. La presentación de la propuesta del sistema de gestión de la calidad contempla únicamente el manual de calidad, ya que el manual de procedimientos e instrucciones de trabajo, son de carácter confidencial. Aspectos técnicos. Las técnicas implementadas fueron, la técnica documental y de campo. Mediante la técnica documental se revisaron textos de consulta general y específicos, teorías de calidad, libros, tesis, páginas de Internet y documentos internos de la organización, con esto se logró desarrollar el sustento teórico de la investigación. En cuanto a la técnica de campo, se utilizaron diversas herramientas, las cuales son: Análisis estadístico para conocer el descenso de ventas, así como el impacto del decremento en la utilidad neta, los datos fueron tratados con el software Minitab versión En este análisis se tomó al año 2004, como año de referencia, es decir al 100%, pues es a partir de éste año que se observa, una

tendencia decreciente, posteriormente la disminución se determinó, mediante un comparativo de los años 2005, 2006 y 2007. Los datos se muestran en una gráfica lineal, para evaluar el funcionamiento de la organización se requirió de una lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2000, y un análisis situacional, la lista de verificación es un instrumento que contiene criterios o indicadores a partir de los cuales se miden y evalúan las características del objeto, comprobando si cumple con los atributos establecidos Evans (2001). También se implementó un análisis situacional de acuerdo con Lamb (1998), éste incluye el estudio de los aspectos internos y externos de la organización, clasificados como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Por último, se realizó una entrevista al gerente de la organización, y otra entrevista al personal de la organización, para recopilar información complementaria a las demás técnicas aplicadas. Los resultados obtenidos producto del diagnóstico realizado a la empresa Refaccionaria Master motor, se muestran a continuación. En primer lugar, con la aplicación del análisis situacional, se determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, éstas se observan específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal. En este sentido la empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida; además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático de acuerdo con Vromm y Yago (1988). La empresa no cuenta con programas de formación y desarrollo, debido al desinterés en el recurso humano. No existen indicadores de desempeño o algún tipo de control necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por otra parte, se determina que el factor que impacta a la organización de manera externa, es la competencia, ya que esta crece a un ritmo acelerado y constante, logrando acaparar a una parte importante del mercado. La competencia implementa otros servicios, considerados como ventajas competitivas.

De acuerdo con la lista de verificación aplicada, se determina que la organización cumple parcialmente con el sistema de calidad, pues lleva a cabo algunas actividades con base a la norma ISO 9001:2000, de esta manera es importante mencionar los requerimientos que no realiza la organización y que afectan su funcionamiento. En relación a los requisitos generales, la organización no mantiene documentación relativa a procesos, ni lo relativo a criterios y métodos para el control, disponibilidad de recursos e información, seguimiento, medición y análisis, implementación de acciones para alcanzar resultados, así como la mejora de los mismos, por lo tanto al no existir documentación, no se cuenta con un control de documentos y registros. Por otra parte, la dirección no ha determinado alguna política y objetivos de calidad, no presenta evidencia de que realice revisiones al sistema de gestión, con el fin de asegurar que sea adecuado y eficiente. En relación al cliente, la dirección no muestra evidencia objetiva de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, pues éstos no han sido determinados formalmente. Se puede observar entonces, que al querer satisfacer al cliente, el gerente realiza compras con base en su experiencia, provocando que se mantenga un inventario saturado de productos sin movimiento y la carencia de existencia de productos de alto movimiento. En este mismo sentido, no existe evidencia de que el cliente es informado, cuando sus bienes han sido perdidos, dañados o por alguna razón quedan inservibles. Por otra parte la comunicación interna se realiza de manera verbal, creando así confusiones y olvidos entre el personal de la empresa. Las responsabilidades, y el tipo de autoridad no se encuentran documentadas, de esta manera las actividades son realizadas de manera inconstante por el personal y las cuales son recordadas por el gerente frecuentemente. En cuanto al recurso humano, no se ha determinado la competencia del personal. Los requisitos para seleccionar al trabajador han sido establecidos con base en el criterio del gerente, estos son, la edad, la experiencia y la necesidad de cubrir rápidamente la vacante, es así que a pesar de que el prospecto no

cumpla con los requisitos necesarios, puede llegar a ser contratado. Debido a éste tipo de selección se observan diversos grados de estudios, carencia de experiencia en el ramo, y por lo tanto falta de habilidades para realizar el trabajo requerido principalmente en el área de ventas. No existen programas de capacitación, ni registros que muestren evidencia de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal. Referente a la planificación de la realización del servicio, que en este caso es la venta, no se ha determinado el proceso necesario para llevarlo a cabo, incluyendo procedimientos documentados, información disponible, instrucciones de trabajo, equipo y recursos, así como actividades de validación, seguimiento, inspección y ensayo que permitan proporcionar evidencia del cumplimiento de los requisitos. Debido a que no se encuentran definidos los requisitos del cliente, difícilmente la organización realiza revisiones para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. La comunicación con el cliente, se realiza mediante el área de mostrador, donde los vendedores brindan una atención personalizada que permite interactuar con este, también se utiliza una línea telefónica para mantener la comunicación. Difícilmente son evaluados los proveedores, ni se tiene definido el procedimiento para seleccionarlos, por lo que el gerente implementa su juicio para realizar tal actividad, no se asegura que los productos cumplan con los requisitos de compra especificados, ya que no existen requisitos definidos o documentados. El seguimiento, la medición a realizar, y los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, no se han establecido, ya que exclusivamente se implementa un checklist generado vía sistema, que permite corroborar existencias, pero no la conformidad de los requerimientos determinados, es decir sólo se realizan inventarios físicos superficiales, por lo que existen productos con defectos de fabricación que son detectados al momento de la venta o por medio de la devolución del producto a través del cliente. Los programas informáticos

utilizados para realizar esta actividad, no se evalúan para determinar que son capaces de satisfacer su aplicación, provocando incongruencias con la realidad. Es evidente la falta de utilización de métodos aplicables, así como técnicas estadísticas, por lo que la toma de decisiones, se realiza con base a la percepción, experiencia y práctica del gerente. Referente a la satisfacción del cliente, no se han determinado los métodos para obtener información que permita conocer el grado en que se satisfacen a causa de los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte los procesos y productos no son medidos y por lo tanto, se desconoce si tienen la capacidad para alcanzar los resultados y requisitos requeridos por el cliente. La empresa no ha establecido el procedimiento para identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencional de producto no conforme. La no conformidad es detectada al momento de la venta o por medio de la devolución del producto. La falta de análisis de datos provoca el desconocimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos de los productos, tendencias y proveedores, provocando realizar cambios o mejoras, sin una base confiable y por lo tanto, no se realizan actividades de mejora continua. La organización no realiza actividades para eliminar las no conformidades, por lo que se observa suceden frecuentemente y tampoco existen acciones para prevenirlas y erradicarlas de raíz.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos. Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización). Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales. ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión: Promover el desarrollo de la estandarización, facilitar el intercambio internacional de productos y servicios, desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

ISO 9000: 2005 - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.



ISO 9001: 2008 - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

ISO 9004: 2009 - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

ISO 19011: 2002 - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto “a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión” (Citado en Libro blanco, 2009) Ambiental. Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional. Existen algunos otros estándares como: ISO 14001: 2004 - Define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental. OHSAS 18001: 2007 - Es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional. Por sus siglas, Occupational Health and Safety Management Systems (Sistemas de Salud Ocupacional y Administración de la Seguridad) ISO/IEC 27001: 2005 - Estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad informática y técnicas de seguridad. Implementa requerimientos para el control de: Riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas. AS9100(C): 2009 - Sistema de Gestión de Calidad adoptado específicamente para la industria Aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA. En la actualidad, existen algunos otros Sistemas de Gestión de la Calidad que fueron creados por algunos otros organismos normalizadores como DIN o EN, pero en este sitio nos enfocaremos a hablar en los que ISO ha desarrollado. El proceso que se lleva a cabo para la elaboración de las Normas por los organismos internacionales se menciona a continuación:

Se elabora el Committee Draft. 1 (CD1): Es el primer borrador del documento que emite el Comité. Se crea el Final Draft International Standard (FDIS): Es el documento en su última etapa de revisión antes de emitir la versión oficial. Se publica la Norma Internacional, se

crea el Amendment 1 (AM1): Se refiere a la primera enmienda o modificación al documento después de haber emitido la versión internacional oficial. En conclusión, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones. (Iso, 2011)

Es conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios. Creador del concepto Momentos de la Verdad, a partir del cual desarrolló un programa de administración de la calidad para empresas de servicio. Los momentos de la verdad son intervalos que pueden durar tan solo 5 segundos, en los que los empleados de una organización tienen contacto con sus clientes para realizar la entrega de un servicio; en esos momentos la compañía se pone a prueba, pues su imagen depende de la capacidad del empleado para dejar satisfecho al cliente y causarle una grata impresión. Sus estrategias de calidad consisten en apoyar y hacer de la persona que se encuentra en contacto directo con el cliente, la más poderosa de la organización, para así poderle dar autoridad de pasar por encima de políticas y reglas internas con tal de lograr la satisfacción del cliente, a esto Carlzon lo llama invertir la pirámide organizacional. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades que tenga el empleado, para con el cliente. La estrategia de la calidad de Carlzon, se trata de documentar de todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, se le llama “el ciclo del servicio”. Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa que tan grande

o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o todo lo contrario. (Carlzon, 2012)

La Gestión de calidad en las organizaciones, empresas y entidades públicas, donde la mejora continua debería ser un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de la calidad de los servicios públicos, programas estratégicos, proyectos y obras públicas, en el mismo sentido, considerando que los mejores niveles de calidad, se encontraban en los más bajos costos y los menores tiempos de entrega de los servicios y productos, éstos conceptos están dejando de ser ventajas competitivas en el presente, para pasar a ser necesidades básicas y agregar a ellos otros paradigmas con más alto nivel, diversas técnicas o métodos de mejora de calidad, tales como: Ingeniería de procesos, Gestión de Calidad Total, Gestión de Procesos, Administración Total de la Mejora Continua, el método Tompkins de Mejora Continua, Seis Sigma, Teoría de las Restricciones y Desarrollo Organizacional entre otros, se están imponiendo en la actualidad. Distintos autores han hecho referencia a la mejora de la calidad ofreciendo diferentes puntos de vista, sobre el tema. El Control de Calidad y la mejora continua. El control de la calidad es “un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios con valor agregado que satisfagan las necesidades del usuario, beneficiario o cliente, es un sistema elaborado para la resolución de los problemas de la entidad y el mejoramiento de las actividades, significa un método estadístico y sistemático para Kaizen y la resolución de los problemas. Su fundamento metodológico es la aplicación estadística que incluye el uso y análisis de los datos. Esta metodología exige que la situación y los problemas bajo estudio sean cuantificados en todo lo posible. Un sistema para la recopilación y evaluación de datos es una parte vital de un programa del Control de calidad se fundamenta en la aplicación de los siguientes aspectos:

Aseguramiento de la calidad, Reducción de costos, Cumplir con las cuotas de producción, Cumplir con los programas de entrega, Seguridad, Desarrollo de nuevos productos, Mejoramiento de la productividad, Administración del proveedor. ¿Qué significa Gestión de Calidad y mejora de calidad? La ISO 9000: Define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. En general se puede definir la Gestión de la Calidad como un proceso de la gestión oportuno y adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta las políticas de calidad en forma permanente con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o “Cliente“ significa Mejorar los estándares; llámense niveles de calidad, costos, productividad, tiempos de espera, significa establecer estándares más altos. Una vez hecho esto, el trabajo de supervisión por la Gerencia consiste en procurar que se observen los nuevos estándares. El mejoramiento continuo, sólo se logra cuando la gente trabaja para estándares más altos. Con la introducción de los nuevos paradigmas, el concepto “cliente” va más allá del consumidor corriente, que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga por un producto o servicio. Dentro de esa perspectiva el cliente es la razón de ser de la existencia de la entidad y es fundamental su fidelización hacia los servicios públicos. Esta misma filosofía puede aplicarse al concepto “proveedor”. Ahora identificado como la Entidad pública, por lo tanto, podemos hablar de una relación “cliente-proveedor”, donde cada receptor tiene necesidades y expectativas, debiendo satisfacer derechos y obligaciones. En cambio la mejora de calidad significa “parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad” (Citado en Libro Blanco, 2009), eficiencia y efectividad a través de políticas de calidad que son los lineamientos o intencionalidades de la organización para elevar continuamente la calidad de los servicios públicos y son expresadas formalmente por la alta dirección o

gerencia. ¿Por qué la Gestión de la Calidad como Sistema? La adopción “de un sistema de gestión de la calidad” (Citado por Gestiopolis, 2016) surge por una decisión estratégica de la alta dirección de la entidad, motivada por intenciones de mejora continua en la calidad de sus procesos, funciones y competencias, en su desempeño y en sus resultados, desarrollando un sistema de mejora permanente para promover lineamientos de actuación clara y definida. (Ríos, 2009)

“La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos”, de acuerdo a la definición que la British Quality Association (B.Q.A.) aportó en 1989 respecto de las técnicas comprendidas en el paradigma de Total Quality Management (T.Q.M.). El concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse prácticamente en sinónimo de satisfacción del cliente: La introducción “de un sistema de gestión de la calidad” (Citado por Gestiopolis, 2016) en una organización, pone al cliente como el foco de toda su actividad. Por ejemplo, está en los orígenes de la “International Organization for Standardization” (I.S.O.) que define la calidad como el “grado en que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con los requisitos”, destacando que dentro de estos requisitos, las necesidades y expectativas de los clientes cobran un rol fundamental. (Eumed.net, 2012)

La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesorado y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de

esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad son: Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente. Analizar procesos para obtener una mejora continua. Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos. Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal. (Rugeles, 2013)

Es el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO 9000:2000). Es el conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes. (Fernández, 2007)

Asimismo, para Acevedo (2009) “la calidad no es un tema nuevo ni accidental, aunque el concepto ha ido variando a lo largo del tiempo. Referirse a Calidad cuando se aplica a la asistencia sanitaria, y máxime en una especialidad como Anatomía Patológica, puede resultar complejo, por ello se incluye en este capítulo un apartado referente a los antecedentes y otro con los conceptos y las definiciones más empleadas, que acompañan a los resultados de la encuesta realizada desde la Sociedad, dirigida tanto a los hospitales públicos como a los privados y, en la medida de lo posible, los laboratorios privados no ligados a centros hospitalarios. El termino calidad induce a confusión, si preguntamos a varias personas incluso con un nivel de formación similar– nos van a dar definiciones muy diferentes. La diversidad es todavía mayor cuando la formación de los profesionales sobre estos temas es insuficiente, aunque no cabe duda de que traten de desarrollar su trabajo con el máximo celo posible. Cuando se trata de asistencia sanitaria, definir “qué es de calidad” es algo más complejo de lo que pudiera parecer a simple vista. La razón es muy sencilla, cada uno de nosotros se hace una idea muy clara de qué significa. Sin embargo, si

ponemos en común el punto de vista de dos facultativos, es frecuente encontrar opiniones distintas, sin ni siquiera mencionar las diferencias de criterio entre profesionales sanitarios y pacientes. Además, en muchos patólogos todavía persiste la idea de que el trabajo del patólogo es el “Control de Calidad” del resto del Hospital o al menos uno de los más importantes. El concepto de calidad en asistencia sanitaria ha ido variando a lo largo del tiempo, y sus referentes a lo largo de la historia los vamos encontrando en la industria. Desde un primer precedente en la inspección de calidad para comprobar (inspeccionar) posibles defectos al final del proceso de una cadena de montaje, detectando fallos en la producción pero sin mejorar el producto ni evitar errores de producción, que solo evitaba que productos defectuosos estuvieran en circulación. Para mejorar la producción, posteriormente, surgió el control estadístico de la calidad, aplicando la estadística a la mejora del proceso de producción, identificando las fuentes de error más frecuentes para así corregirlas y prevenir futuros errores. Sin embargo, el control estadístico lograba sus objetivos pero no suponía una mayor implicación de las personas en la mejora del producto. Por ello se abrió camino el aseguramiento de la calidad, basado en un sistema interno de calidad en el que la Dirección de la organización está implicada y se busca motivar a las personas para ofrecer un producto cada vez mejor. El auge del sector servicios tuvo, en esta fase, una enorme importancia y, aunque se seguía hablando de la calidad de los productos, cada vez más interesó desarrollar métodos para garantizar la calidad de los servicios. Las personas, los agentes que prestan los servicios, eran clave y desempeñan un papel crucial para asegurar la calidad. Pero el cliente o el usuario de los servicios cambia, sus necesidades no son siempre las mismas y las posibilidades de satisfacerlas tampoco. Por ello, cada vez es más evidente que debemos conocer mejor cuáles son esas necesidades y expectativas que tienen los destinatarios de nuestro trabajo, de nuestro esfuerzo. El concepto de calidad total resalta la importancia de conocer a ese destinatario, de adecuarse a sus necesidades, de que la garantía de la calidad y la mejora

continua afecten al conjunto de las actividades que realizamos para satisfacer esas necesidades y que, lógicamente, se beneficie del trabajo conjunto de las personas implicadas en lograr esa satisfacción. La gestión estratégica de la calidad pasa, por tanto, por conocer esas necesidades (tanto las actuales como las futuras) y por intentar satisfacerlas al máximo posible, aplicando la mejora continua”. (Citado en Libro Blanco, 2009).

La mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagramas de Pescado o diagramas de Causa y Efecto. Establece que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Cree que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas. Estos diagramas resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en producción. Otro trabajo de Ishikawa es el control de calidad a nivel empresarial (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal. Los resultados de este enfoque son: La calidad del producto es mejorada y uniforme, se reducen los defectos. Se logra una mayor confiabilidad hacia la empresa. Se reduce el costo. Se incrementa la cantidad de producción, lo cual facilita la realización y cumplimiento de horarios y metas. El trabajo de desperdicio y el re trabajar se reducen.

Se establece y se mejora una técnica. Los gastos de inspección y pruebas se reducen. Se racionalizan los contratos entre vendedor y cliente. Se amplía el Mercado de operaciones.



Se mejoran las relaciones entre departamentos. Se reducen la información y reportes falsos. Las discusiones son más libres y democráticas. Las juntas son más eficientes. Las reparaciones e instalación de equipo son más realistas. Se mejoran las relaciones humanas. A medida que la industria progresa, y el grado de civilización aumenta, el control de la calidad llega a ser cada vez más importante. A continuación expondré algunos principios básicos de la filosofía de Ishikawa con referencia a la calidad: La calidad comienza y finaliza con la educación. Un primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor. Las condiciones ideales del control de calidad se dan cuando la inspección ya no es necesaria. Elimine la causa de origen y no los síntomas. El control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones. No confunda los medios con los objetivos. Priorice la calidad y fije sus perspectivas de ganancia en el largo plazo. El marketing es la entrada y la salida de la calidad. La dirección no debe reaccionar negativamente cuando los hechos son presentados por los subordinados. El noventa y nueve por ciento de los problemas de una compañía se pueden resolver utilizando las siete herramientas del control de calidad. La información sin difusión es información falsa; por ejemplo, fijar un promedio sin comunicar el desvío estándar. (Ishikahua, 2009)

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad". En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. Importancia de la calidad. Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas. De acuerdo con Carlos Colunga Dávila, la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a

partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos. Reducción de costos. Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto. Disminución en los precios. Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor. Presencia en el mercado. Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado. Permanencia en el mercado. Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores. Generación de empleos. Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa. Objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de

excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad. Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Carlos Colunga Dávila lo establece de la siguiente manera: “Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde? hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite”. (Philip, 2013)

“La calidad, de acuerdo con Deming, no tiene ningún significado salvo el definido por los deseos y necesidades de los clientes. Una empresa que tenga una imagen bien definida de su cliente y que maneje productivamente el conocimiento ganado a través de constantes mejoras tendrá muchas más posibilidades de dar impulso a innovaciones que una empresa satisfecha con su statu quo. La última víctima, para Deming, del estilo tradicional de administración no es el consumidor, pues éste siempre tiene la posibilidad de cruzar la acera para comprar un Toyota, sino el empleado y obrero, cuyo trabajo está amenazado por la mala gestión administrativa y quien suele verse además culpado por los errores de dicha administración. Calidad y utilidad se vuelven sinónimos cuando el concepto de calidad cubre toda la organización. De tal forma la filosofía deminguista abarca todas y cada una de las funciones y disciplinas dentro de la empresa. Controlar la variación, eliminar los correspondientes impedimentos a la calidad y mejorar los precios de producción, son solamente el precio para ingresar al desafío de la competitividad. Igualmente crítica es la búsqueda constante y sistemática de nuevas características en los productos y procesos que sirvan para acrecentar la calidad. Así como el Control Estadístico de Procesos ayuda a los empleados a analizar, comprender y mejorar procesos individuales, del mismo modo las empresas que aprovechan ese conocimiento en toda la organización tiene más probabilidades de lograr innovaciones”. (Citado por Gestiopolis, 2016).

“La doctrina de Deming sobre la variación le

proporciona al management las herramientas para distinguir claramente entre el tipo de problemas sistemáticos sobre los cuales los empleados individuales pueden incidir y aquellos que solamente la administración puede resolver. Una nueva visión estratégica. Eliminar defectos no es suficiente para captar mercados. El éxito depende de lo bien que la empresa evalúe los procesos, los productos y los mercados de hoy para satisfacer lo que el cliente querrá mañana, y de que tenga la convicción administrativa para asumir los cambios correspondientes. Exige un compromiso con estrategias a largo plazo, y conocimiento analítico para estimar con exactitud dónde deben hacerse cambios sistémicos. El nuevo liderazgo implica transformar el rol tanto del directivo como del supervisor, pasando de ser un policía a ser entrenador. De tal forma, el liderazgo competitivo debe ayudar a que las personas y las máquinas se acoplen en un proceso destinado a efectuar un mejor trabajo. Deming exhorta y subraya la necesidad de eliminar la inspección al 100% como método para controlar y mejorar la calidad, pues hacer ello equivale a planificar por los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir con las especificaciones. La mejor forma de mejorar los procesos es perfeccionando los sistemas y procesos, lo cual implica poner un fuerte enfoque en la prevención, y si de prevención se trata es esencial invertir en capacitación. Deming nos dice que la educación está directamente vinculada con la capacidad de la empresa para mantener y perfeccionar los procesos. Otra cuestión fundamental para mejorar la calidad implica terminar con la práctica de adjudicar contrataciones mayormente en base al precio. Las empresas deben avanzar sí o sí hacia un proveedor único para cada ítem particular, en una relación de largo alcance basada en la lealtad y la confianza. Si bien Deming reconoce que no siempre es factible contar con sólo un proveedor, insiste en que la empresa cliente trabaje de forma estrecha y sistemática con los proveedores a fin de comunicar eficientemente sus necesidades y ayudar con ello al vendedor a mejorar la calidad de sus

productos al mismo tiempo que reduce de manera notable el costo total para el comprador. Lograr que la empresa trabaje como un sistema lleva a la necesidad imperiosa de derribar las barreras y muros que separan a los departamentos. Es fundamental el trabajo integrado de todos y cada uno de los sectores y áreas de la organización por sobre los trabajos sectorizados rivalizando entre sí". (Citado por Gestiopolis, 2016).

Para Deming (2006), "si hay algo que destruye la calidad y productividad de las empresas tradicionales es esa rivalidad interna entre sus propios sectores. Algo que por cierto se ve en gran magnitud tanto en grandes empresas como en los organismos públicos. Gestionando de otra forma los recursos humanos. Las evaluaciones de rendimiento que buscan medir el aporte individual de los empleados suelen ser dañinas. Ello es así pues el cambio y el mejoramiento deben ser constantes e integralmente abarcadores. Deben involucrar a todos los miembros de la empresa, incluidos a los proveedores externos e incluso a los clientes. Dentro de esta nueva visión, la educación y el entrenamiento permanente de todos los miembros de la organización es un prerrequisito fundamental para lograr el tipo de análisis que hace falta para el mejoramiento continuo. Es necesario eliminar el miedo, pues nadie puede rendir lo mejor de sí a menos que se sienta seguro. Seguro implica no tener miedo o temor a expresar sus ideas, ni temer a hacer preguntas. La capacitación de directores y empleados debe tener como uno de sus fines la eliminación del miedo o temor. Por último el sistema tradicional de evaluación del rendimiento con bonificaciones y recompensas para unos pocos ganadores generan una constante y absurda lucha interna entre empleados lo cual termina siendo claramente perjudicial para los intereses tanto de la empresa como de sus empleados. Su filosofía basada en la estadística

La filosofía administrativa de Deming se basa en una observación estadística sencilla respecto del modo en que funcionan los procesos: todos los procesos están sujetos a cierto nivel de variación que probablemente disminuya la calidad. La variación es archí enemiga de la calidad, y es tan inevitable y omnipresente como la gravedad. Lo que vuelve a la

variación una molestia particular es que la inculpada viene en dos disfraces distintos que, de ser confundidos, conducirán solamente a mayores problemas y pérdidas. Los estadísticos diferencian entre las variaciones que obedecen a causas comunes y las que responden a causas especiales. Las causas especiales son el producto de circunstancias especiales, un desliz provisorio en el sistema: El mal funcionamiento de una pieza de la maquinaria o el empleo de materiales no habituales, por ejemplo. Las causas especiales son por su propia naturaleza discretas, pudiendo ser detectadas y eliminadas las mismas en muchos casos por los propios empleados. En tanto que las causas comunes son más difíciles de distinguir, ya que son inherentes al sistema, representando las mayores oportunidades de mejoramiento a largo plazo. Y justamente porque las causas comunes son parte y parcela del sistema que la dirección ha creado, sólo ella puede reducir dicha variación y de tal modo mejorar el sistema. De tal forma la dirección tiene, según Deming, la oportunidad como así también la responsabilidad única de trabajar sistemática y consistentemente en reducir las causas comunes de la variación. Deming sostiene que los directores tienen como tarea fundamental la responsabilidad de identificar y reducir la variación en todo, desde la planta de producción hasta el de finanzas. Dado que los trabajadores poco o nada pueden hacer para eliminar las causas comunes de la variación, el peso del mejoramiento recae en la dirección. Por ello es que los slogans son engañosos y poco útiles, pues llevan a creer que el mejoramiento depende fundamentalmente de la labor de los empleados, cuando en realidad dependen de manera crítica de los planes y acciones de la dirección. Conclusiones para todos aquellos que están y se sienten involucrados y comprometidos con la calidad y productividad, ya sea en organizaciones públicas o privadas, es menester que adopten y mejoren las ideas e instrumentos tanto de Deming, como de Juran, Feigenbaum, Taguchi y otros máximos exponentes del management contemporáneo. Mantenerse actualizado de lo último en materia de calidad y productividad

es estar en la cresta de la ola en materia de competitividad, no hacerlo es quedar atrapados bajo dicha ola. Una empresa tiene dos opciones, estar entre las mejor administradas o entre las peor administradas. Las primeras tienen las capacidades y condiciones para lograr satisfacer plenamente a sus clientes y consumidores. Los segundos se ven degradados día a día tanto en materia de calidad como de costos y capacidad de servicios”. (Citado por Gestiopolis, 2016).

Para Keisin (2005), “de igual modo que los procesos y actividades de las empresas deben ser mejorados de manera continua para conservar y mejorar las ventajas competitivas de las mismas, los sistemas, métodos y herramientas utilizadas para dicha mejora también deben ser mejoradas a los efectos de continua siendo útiles a los fines de la empresa. Conservando y enriqueciendo la filosofía de mejora continua propia del sistema Kaizen, vienen a sumarse instrumentos y herramientas destinadas a complementarlo e incrementar sus capacidades para mejorar los niveles de calidad, coste y tiempos de ciclo. Seis Sigma representa tanto una medida, como un objetivo y un sistema de dirección. Como instrumento de medición sirve medir y monitorear las mejoras alcanzadas mediante la aplicación del Kaizen. Como objetivo representa los valores que los procesos de la empresa deben alcanzar para hacer de ésta una “empresa de clase mundial”. Y, por último como sistema de dirección tiende a complementarse con el Kaizen en la necesidad imperiosa de mejorar la satisfacción de los clientes y consumidores mediante la entrega de alto valor agregado. El EVA, (Valor Añadido Económico) viene a aportar un factor crítico al sistema de mejora continua, lo cual está representado por un método de cálculo destinado a medir de forma más precisa la riqueza que se obtiene, contribuyendo con ello a facilitar el pago de incentivos a los directivos y empleados por el aporte que éstos hacen a la mejora y buen funcionamiento de la empresa. Es justamente el evitar prácticas cortoplacistas que a largo plazo perjudican a la empresa un punto muy importante de contacto con el Kaizen, pues éste último da gran

preponderancia a la mejora en el tiempo de los procesos por sobre las búsquedas de resultados en lo inmediato. El Kaizen como eliminación sistemática de desperdicios. No sólo deben generarse productos o servicios carentes de fallas y errores para los clientes externos, sino también para los internos. Y mucho más aún, éstos productos y servicios deben ser generados de acuerdo a las especificaciones “a la primera”, o sea sin necesidad de reproceso y ajustes. Así cuando una secretaria produce un escrito y lo imprime, observándose por parte de su supervisor y antes de su firma errores de tipeo, ortográficos o gramaticales, el documento debe ser corregido y reimpresso. Tenemos en ello pérdida de tiempo por inspección, pérdida de papel, tiempo de reproceso por parte de la empleada, generando ello menores niveles de productividad y, mayores costes y tiempos de despacho del documento. Sí éste tipo de errores comunes en las labores de administración se multiplica por todas las labores efectuadas durante el año por todos los sectores y áreas de una empresa tenemos un nivel impresionante de desperdicios producto de falta de calidad y autocontrol. Ello representa un ejemplo de no lograr las prestaciones o bienes “a la primera”. Pensemos en las obras de construcción cuantos ajustes y reajustes son necesarios hasta lograr el objetivo buscado. Cuantas veces son necesarios reprocesos y reajustes en una fábrica de aberturas hasta lograr que los componentes coincidan y engranen entre sí. Todas estas horas de re trabajo y reprocesos implican mayores costes de mano de obra, material, y falta de cumplimiento en los plazos previstos para con el cliente. Cuando un empresario y directivo tiene noción clara tanto de dichos desperdicios, cómo de los costos incurridos, y de los problemas que se generan con los clientes y consumidores, toman conciencia de ello y adoptan una clara actitud de mejora continua destinada a evitar no sólo la repetición de los anteriores errores, sino más aún prevenirlos mediante una actitud preventiva y proactiva. Sin embargo una gran mayoría de empresarios siguen cometiendo los mismos errores. Así pues estos empresarios y directivos son los que hacen factible de que sus empleados y procesos “tropiecen no ya dos, sino múltiples veces con la



misma piedra”, algo a todas luces inconcebible para una empresa administrada racionalmente, y mucho menos en estos tiempos en los cuales los niveles de competitividad hacen necesario reducir los costes y mejorar la calidad de manera constante. Las empresas de estos empresarios tienen en potencia unas enormes posibilidades de mejora. Una grave consecuencia de no ver los problemas de desperdicios y despilfarros en la empresa, los lleva a la búsqueda incesante de incrementar las ventas para generar más utilidades, viéndose ello dificultado por la carencia de calidad en los productos y servicios, sumado a sus niveles de costes. La mejora en los niveles de calidad y productividad interna le permite a la empresa incrementar sus utilidades con mucha menor inversión, pero como además se mejora la calidad al tiempo que se reducen sus costes, se incrementa la factibilidad de competir en el mercado logrando una mayor cuota del mismo. La mejora continua en los niveles de calidad, productividad, costes y satisfacción del cliente es la cuestión fundamental para una empresa no sólo para poder triunfar sino cómo mínimo para sobrevivir. En la cacería de despilfarros y desperdicios debe ponerse como objetivo fundamental eliminar todas aquellas actividades y procesos no generadoras de valor agregado para el cliente, además de hacer más eficaces y eficientes todos y cada uno de los procesos vigentes. Es en esta labor de detección, prevención y eliminación de desperdicios donde cobra importancia la aplicación de la medición de “defectos por millón de oportunidades” (DPMO). Llegar a establecer una empresa de clase mundial significa llegar a un nivel de 6 sigma o lo que es igual, DPMO. Estos defectos por millón de oportunidades no sólo son válidos para las fallas de carácter material, sino también para los niveles de satisfacción, cumplimiento de plazos entre muchos otros. La otra herramienta íntimamente relacionada con los desperdicios, la calidad y los defectos por millón de oportunidades, está representado por el sistema de costes de la mala calidad,

y el sistema de información de desperdicios (SID), ya que los mismos permitirán monitorear de forma permanente los niveles de despilfarros e ineficiencias”. ( Citado en Winred.com)

### **2.2.2 Formalización**

“Como sabemos la micro y pequeña empresa (en adelante MYPE) juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. Nuestra Constitución consagra una Economía Social de Mercado que como subraya el Tribunal Constitucional (en adelante TC) es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejercida con responsabilidad social y bajo el presupuesto de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol promotor del empleo respetando el Principio de Igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales. Nadie duda que una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo es a través de la legislación. Por ello, el Estado ha establecido un marco normativo promotor de la MYPE, a fin de que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento. La intención de este trabajo no es presentar un análisis completo y detallado de la regulación para la MYPE, sino sólo revisar el Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa (en adelante RLE de la MYPE) instaurado con el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, que entró en vigencia el 01-10-2008, al día siguiente de la publicación del Decreto Supremo N° 007-2008-TR (en adelante Ley MYPE) y del Decreto Supremo N° 008-2008-TR (en adelante Reglamento de la Ley MYPE), Reglamento que ha sido

modificado por el Decreto Supremo N° 024-2009". (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

PRODUCE (10-07-2009). El Régimen Laboral Especial ha sido diseñado pensando en las características y la realidad de la MYPE, y por lo mismo presenta ventajas sustanciales en comparación con el Régimen Laboral General o Común (en adelante RLG o RLC). Micro y pequeña empresa (MYPE) el Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086) es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes: Características Micro empresa, número de trabajadores de 1 hasta 10, niveles de ventas anuales el monto máximo de 150 UIT. Características pequeña empresa de 1 hasta 100 el monto máximo 1700 UIT, "El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector."

Para Aspilcueta (2015) “por otro lado se consideran como características generales en cuanto al comercio y administración de las MYPES las siguientes: Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños. Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local. Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión. Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar. Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable. Disponen de limitados recursos financieros. Tienen un acceso reducido a la tecnología. Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios. Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

#### **“Importancia.**

Las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPES como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes puestos de trabajo. Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado. Mejoran la distribución del ingreso. Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico”. ”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

#### **“Formalización y constitución.**

El Estado fomenta la formalización de las MYPES a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y

mujeres que conducen una MYPE, eliminando pues todo trámite tedioso. Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. En el caso de que las MYPES que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta”. ”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

Los intentos por formalizar las empresas en el país no han dado los resultados que se esperaban. Tal es el caso de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (más conocida como Ley MYPE). Las razón probablemente esté en que los incentivos que le otorga a las MYPES no son vistos como tales por los mismos micro y pequeños empresarios, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: No pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales (o muy pocos). La Ley MYPE creó un régimen laboral especial para este tipo de empresas que se orienta básicamente a disminuir de manera sustancial el costo del empleo formal para los empleadores MYPE. Una nueva iniciativa, impulsada por el Gobierno (Produce) y su partido (Gana Perú) en el Congreso agrega incentivos de tipo tributario. Otro tema que impide la formalización es que, más allá de las probablemente justas razones para establecer un salario mínimo digno, el hecho es que el mercado establece para el gran sector informal un salario menor a ese mínimo (lo cual está explicado en buena parte por la baja productividad del trabajo y la falta de oferta de empleo no calificado), por lo que formalizarse implicaría para las MYPES, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas. Hay otros factores que también parecen estar detrás de la informalidad y que tienen relación con la evasión tributaria. ¿Todo lo que el sector formal le vende en insumos o bienes al sector informal es declarado, es decir, es formal? la tarea de formalizar a los microempresarios es muy compleja, claro está, pero quizás pase por crear un sistema de estímulos o beneficios reales para ellos (por ejemplo,

capacitación gratuita y acceso a otros servicios que se orienten a aumentar su productividad y ventas en el mercado), combinado con mayores riesgos para aquellos proveedores de las MYPES que las usan para evadir impuestos. (Hidalgo, 2012) Para Silupú, (2012) “Formalización tributaria: Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica, es la primera pregunta que se debe realizar el empresario. Hay que recordar que tener un negocio o una actividad empresarial genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC. Si el empresario desea constituirse como persona natural solo debe presentar su DNI y un recibo de agua o luz para inscribir su negocio y obtener el RUC, de lo contrario si desea constituirse como persona jurídica, debe tramitar la minuta y la escritura pública de la empresa e inscribirla en registros públicos, para después solicitar el número de RUC en SUNAT. La diferencia entre el tipo de constitución del negocio es por el lado de la separación de los bienes personales y de la empresa, que en el caso de una persona jurídica se dejan claramente establecidos. Además el empresario debe saber en qué tipo de régimen tributario va estar su negocio, la cual puede escoger entre el Nuevo RUS, el régimen especial (RER) y el Régimen General (RG), pero hay que conocer las limitaciones que tiene cada uno de ellos; es por eso que antes de iniciar el proceso de formalización el empresario se debe informar”. (Citado por Grupoverona, 2012).

**“Formalización Laboral:** Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellas MYPES que

se encuentran suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE)” (Citado por Grupoverona, 2012) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de MYPE. Todo MYPE debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa debe estar en planilla. Hay que tener en cuenta que la ley de MYPE considera a una microempresa a partir de 1 hasta 10 trabajadores y sus ventas no deben ser mayores a

150 UIT' Para Silupú, (2012) “(hasta S/ 45 625 mensual) y una pequeña empresa puede tener hasta 100 trabajadores y sus ventas no deben ser mayores a 1700 UIT' (hasta S/ 517 083 mensual)”. (Citado por Grupoverona, 2012).

**“Formalización Municipal:** Silupú (2012) sostiene que la empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, INDECI, DIGESA, etc., para el pago de arbitrios, licencias, u otras certificaciones exigidas de acuerdo al tipo de negocio que se tiene. También tener en cuenta las exigencias de las normas de seguridad que se deben de seguir en cada negocio, todo esto es necesario para poder evitar sanciones y multas más adelante.

Es conveniente que la MYPE se encuentre formalizada para poder obtener ciertas ventajas que se pueden reflejar en beneficios que la misma empresa puede obtener, por ejemplo: **La formalización tributaria**, implica que al tener que cuantificar tus ventas para poder determinar el pago del IGV o del impuesto a la renta, si te encuentras en el RER o el RG, te permitirá ordenar tus actividades de compra para poder exigir la documentación respectiva y poder utilizar el crédito fiscal para deducir el IGV. Además existiría un registro de tus actividades comerciales, pudiendo SUNAT cruzar esta información entre tus diferentes proveedores. Esto permitiría ordenar las cuentas en la empresa y permite planificarte en los pagos que debes de realizar por el tema de impuestos. Además la formalización tributaria te permite tener un registro de las actividades comerciales que

tienes y de los ingresos que estás obteniendo para posteriormente solicitar algún tipo de financiamiento a instituciones financieras a tasas de interés más bajas que si fueras una MYPE informal. La formalización laboral permite gozar de los beneficios sociales que tiene derecho todo trabajador e incluso el mismo dueño de la empresa, lo que incluye a sus hijos y esposa que pueden beneficiarse de este seguro social y de gozar de una pensión de jubilación. Además los trabajadores se sentirían más identificados y se lograría una mayor producción y eficiencia si el trabajador cuenta con todos sus beneficios y derechos laborales. Se busca mucho trabajar el tema de empatía entre los trabajadores y el empresario. La formalización municipal permite actuar de acuerdo a las normas establecidas para evitar ciertas contingencias a futuro que pueden hacer que el negocio tenga que asumir sanciones que perjudique sus actividades. Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a la experiencia que tienen muchos empresarios, podemos afirmar que una empresa para poder crecer de manera sostenida y seguir ampliando su mercado es necesario que realice sus actividades dentro del campo de la formalidad lo que le garantiza que sus operaciones comerciales se realicen de manera transparente y al amparo de las normas establecidas en nuestro país. Crece la MYPE, crece la región y crece el país". (Citado por Grupoverona, 2012).

La formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual está formalizada una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma. Las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones, forman parte de lo que se llama formalización. En el presente trabajo, analizamos todas las variantes que se relacionan con este proceso tradicional. Dicho proceso, se lo puede vincular con el concepto de: Organización prescrita. "Establecer objetivos e ir por ellos"; "organizar racionalmente, claramente y eficientemente"; Especificar cada detalle para que cada uno esté seguro de la tarea que



debe realizar"; "planear, organizar y controlar". Estas y otras ideas similares se engranan normalmente en nuestra forma de pensar sobre una organización o del modo que valoramos y comprendemos la práctica organizacional. Pero mucha gente es casi una segunda naturaleza al organizar, estableciendo una estructura de actitudes claramente definidas enlazadas por las líneas de órdenes, comunicaciones, coordinación y control. Políticas, Programas, Planes y Procedimientos normalizados ayudan de nuevo a simplificar la organización real. Estas ayudas explican el por qué organizaciones en diferentes situaciones varían el énfasis sobre las normas, programas, jerarquías, metas y objetivos como una forma de actividad controlada e interesada. La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones, por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean. (Gabys, 2011)

### **Formalización**

Concepto La formalización representa el uso de normas en una organización. La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas. (Gabys, 2011)

## **Naturaleza**

Gran parte de la esencia de la naturaleza de la formalización ha sido discutida bajo el tema del modelo Weberiano de burocracia. Las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias enfrentadas por la organización, son parte de los que se llama formalización. El grado en que las normas y procedimientos están presentes varía, como lo veremos a continuación. Formalización Máxima: las reglas pueden variar desde altamente rígidas a extremadamente laxas. Estas variaciones existen sobre toda la gama de comportamientos cubiertos por las reglas organizacionales. Las mismas clases de variaciones existen en términos de procedimientos. Por ejemplo un procedimiento muy formalizado en la línea de ensamble, donde siempre se posa una pieza de material en la misma dirección, desarrollándose el mismo trabajo sobre la misma pieza. En forma similar, en una oficina, las cartas que solicitan cierto tipo de información en respuesta al solicitante. Desde luego, los ejemplos extremos de esto son las respuestas preparadas por computadora a preguntas sobre temas como pagos de menos, o pagos en exceso de los estado de cuentas de tarjeta de crédito. Formalización Mínima: En el otro extremo del continuo de formalización de procedimientos estarán los casos que son únicos, para los cuales no se han desarrollado procedimientos. En estos casos, los miembros de la organización utilizan su propia discrecionalidad para decidir cómo proceder. En el extremo estarán los casos que requieren de intuición, y quizás hasta de inspiración, a fin de que se les resuelva. Las organizaciones que tienen poca formalización son aquellas que tratan con las áreas fronterizas de la investigación científica. La mayoría de las organizaciones se encuentran en algún punto intermedio entre estos extremos del continuo de formalización como lo han encontrado las investigaciones realizadas sobre el tema. (Gabys, 2011)

La formalización de la micro y pequeñas empresas (MYPE) en el mercado nacional es cada vez mayor. Según informó el Ministro de la Producción, Jorge Villasante, a la Agencia Peruana de Noticias (Andina) "a julio del 2011 podríamos alcanzar sin problemas

la inscripción de 150 mil empresas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa". Estas empresas pueden gozar de una serie de beneficios estipulados en la "Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la MYPE y del Acceso al Empleo Decente (Ley MYPE)". (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

Entre los que destacan el acceso a los procesos de compras estatales como proveedores hábiles o autorizados; mayor facilidad para realizar exportaciones y un mejor acceso a los cursos de capacitación y a financiamiento. La posibilidad de entrar a nuevos mercados, de reducir los tributos dependiendo del régimen tributario en el que se ubique y de firmar contratos con el Estado, son también parte de la lista de beneficios. Con el fin de facilitar el acceso a estos beneficios, el Ministerio de la Producción a través de un decreto supremo dio a conocer la modificación en el reglamento de la Ley MYPE, el cual señala que ahora una microempresa puede constituirse como tal sin pagar el capital mínimo suscrito; es decir, sin necesidad de pagar el porcentaje establecido durante su suscripción, el que equivale a una parte del capital autorizado al momento de su constitución. Con esta medida se busca aligerar también el trámite de formalización. (Esan, 2011)

## 2.3 Bases Conceptuales

### **MYPES**

Para Aspilcueta ( 2015) “el Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)”. ”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

**Micro y Pequeña Empresa.** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida de acuerdo a la Sunat (2016) por “una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. ”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

Se define como MYPE a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar “actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

**MICRO EMPRESA: MYPE** Desde 1 trabajador hasta 10 trabajadores. Con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles). **PEQUEÑA EMPRESA: PYME** Desde 1 trabajador hasta 20 trabajadores. Ventas anuales a partir de 150 UIT hasta 850 UIT (2’720,000.00 nuevos soles). (e-mypes, 2006)

En Perú, el termino PYME (pequeña y mediana empresa), ha sido reemplazado por MYPE (Micro y pequeña empresa), para favorecer con la legislación laboral a las microempresas y pequeñas empresas; estas en el Perú, generan el 80% del empleo (sea formal e informal). Con el DL 1086 se modificó el artículo 3 de la Ley 28015 del año 2003, y ahora la MYPE debe constituirse mediante dos criterios, uno es por cantidad de empleados y el otro por ventas anuales equivalentes a Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (Microempresa, 2009)

El emprendedor es el iniciador de una nueva empresa el cual percibe oportunidades que otros no ven o no les interesan. Algunos emprendedores usan información para producir algo nuevo; otros, ven oportunidades para negocios nuevos. En este caso vamos a enfocarnos principalmente en el segundo tipo de emprendedores; es decir, en aquellos que ven oportunidades para poner en marcha un nuevo negocio. Estas personas, en su mayoría, son las que se inician con una micro o mediana empresa (MYPE) y son las que más contribuyen con la economía nacional. Podemos decir que el emprendedor detecta una necesidad y después, reúne la mano de obra, los materiales y el capital que se necesita para satisfacer esa necesidad. En muchos casos lo que más le cuesta al emprendedor es reunir el capital necesario para poner en marcha el negocio, pero busca la manera (prestamos, hipotecas, trabajo extra) para conseguirlo, ya que para el emprendedor lo más importante es crear su propia empresa o negocio (MYPE, PYME) el cual le sirva como medio para ofrecer algo nuevo a los clientes, empleados u otros. Según Peter Druker, “el emprendedor siempre busca el cambio, responde ante él y lo explota como una oportunidad”. Con nuestras palabras, podemos decir que, todo aquel que quiere poner en marcha su propia empresa, busca siempre ofrecer un producto o servicio innovador que responda a las necesidades del público y si éste es aceptado explota al máximo esta oportunidad. (Sseleti, 2010)

La legislación peruana define a las MYPE como “la unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación, y producción sea industrial o artesanal de bienes”. Asimismo, distingue a la microempresa como aquella que no excede de 10 personas, y a la pequeña empresa como la que tiene de 11 a 40 personas, permitiendo que otros sectores y organismos del estado adopten criterios adicionales para los fines a los que hubiere lugar. Así, se puede encontrar que cada ministerio adopta criterios distintos para abordar la problemática de las MYPES que pertenecen a su sector. Por ejemplo, las MYPES agrícolas son ubicadas en uno u otro tamaño según el valor de sus activos fijos o la extensión de su superficie agropecuaria. En la pesca, el criterio para la acuicultura y para el procesamiento artesanal es el volumen de producción por campaña, mientras que para la pesca artesanal es el número de trabajadores y los activos fijos (capacidad de bodega de las embarcaciones). En el sector de transportes, la pequeña y microempresa se diferencian según los activos fijos (camiones) en el caso de empresas de servicio de carga, y según activos fijos y “producción” (número de pasajeros movilizados) en el caso del servicio de pasajeros. El sector industria utiliza como criterio el número de trabajadores, nivel de ventas y activos fijos. En el caso del MTPS, se viene clasificando a las MYPE según el número de trabajadores, es decir, por la capacidad de generación de empleo de las empresas. (Huamán, 2014)

Es la unidad económica constituida para el Ministerio ( sf ) por “una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que desarrolla actividades de: Extracción, Transformación, Producción, Comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Citado por Mypes en el Perú. Monografías y apuntes, 2012).

## **Gestión**

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. Gestión es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización. Este concepto se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control. (Significados, 2016)

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Definición, 2015)

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (Eumed, 2013)

El enfoque que este artículo le da al trabajo en calidad se basa en la gestión por procesos. Éste es el modelo recomendado internacionalmente no sólo como herramienta de gestión sino también para el cambio organizacional; y aun cuando su incorporación en las organizaciones tiene un largo trecho que recorrer para considerarse masificado, su aplicación en el trabajo de calidad puede mostrar resultados muy relevantes y ser así un punto de partida para su introducción en las organizaciones. Una demostración de lo relevante que resulta como herramienta de gestión, es la aparición en los últimos años de soluciones de software que tienen por objeto justamente el facilitar la gestión de los

procesos en todo ámbito de negocio. Estas aplicaciones informáticas se denominan “Business Process Management” (BPM) que significa “Gestión de procesos de negocio”. Este enfoque por procesos aplicado al trabajo en calidad conlleva una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local; el trabajo con procesos no es excluyente, sino complementario con otros enfoques como aquellos que se centran en la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, el trabajo normativo u otros. (Pepper, 2011)

### **Calidad**

El primer paso que se hace necesario llevar a cabo para poder determinar la esencia del concepto calidad que ahora nos ocupa es establecer su origen etimológico. En este sentido, tenemos que subrayar que el mismo se encuentra en la palabra latina *qualitas*, la cual a su vez procede del griego y más en concreto del término *ποιότης*. Las cualidades y particularidades típicas de algo se resaltan a partir del concepto de calidad, una noción que se utiliza al realizar comparaciones entre elementos pertenecientes a una misma especie. Cabe resaltar que la definición de calidad, por el carácter subjetivo de su acepción, no suele ser precisa. Existen múltiples perspectivas útiles a la hora de abordar el concepto de calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente. También puede decirse que la calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario. (Definición, 2016)

El concepto de Calidad puede considerarse plenamente incorporado al ámbito empresarial. Sin embargo, se observa cierta confusión en empresas y entidades de todo tipo a la hora de manejar los conceptos de Aseguramiento de la Calidad y Calidad Total. La Calidad se puede definir como la capacidad de lograr objetivos de operación buscados. El Enfoque



Integrador de la Calidad presenta tres perspectivas: La del punto de vista de la empresa o Interna; la del punto de vista del mercado o Externa; y la llamada Global o de Excelencia. Perspectiva Interna: Pone énfasis en la eficiencia. Parte del supuesto de que la empresa ofrece productos que le interesan al mercado, por lo que lo importante es elaborar el producto o servicio con especial atención a los costos y la productividad, respetando lo pactado con el cliente de forma tácita o explícita. Perspectiva Externa: Pone la eficacia ante la eficiencia; énfasis en los deseos y satisfacción del cliente. En mercados con alto grado de rivalidad entre competidores, fuerte cambio tecnológico y cambios en las preferencias de los consumidores, es necesario centrarse en el cliente, que es quien indicará qué clase de productos necesita, con qué prestaciones y a qué precio. Perspectiva Global: Parte de la base de la empresa excelente es aquella que satisface las necesidades de todos los grupos de influencia relacionados con ella y lo hace con criterios de eficiencia. La excelencia pasa de ser un estado a alcanzar a "una filosofía de trabajo que da lugar a un proceso dinámico de mejora en el que el objetivo es alcanzar la eficiencia y la eficacia", cumpliendo al mismo tiempo con las exigencias de los diversos grupos de personas relacionadas con la organización, que son quienes justifican y posibilitan su existencia. En resumen, este enfoque reúne el concepto de calidad desde el punto de vista del cumplimiento de los estándares impuestos por la empresa que produce en bien o producto, desde el punto de vista de los estándares demandados por el mercado (clientes), y el punto de vista de la excelencia: "Hacer las cosas bien a la primera". (Rebatta, 2015)

El origen del concepto de calidad hay que retrotraerse a la producción industrial masiva de principios del siglo XX. Entonces el desarrollo de los métodos de producción en cadena planteó el primer problema de calidad, en cuanto que ésta estaba ligada a la conformidad con las especificaciones de los productos y sus componentes: a una más alta conformidad (calidad), correspondería un número menor de desechos y reprocesos, con lo que el coste del proceso productivo, y del producto, se reduciría. Surgen entonces los primeros

procedimientos de control de calidad. El concepto de calidad, la función de calidad, bajo esta óptica clásica, se limita a la realización de una serie de observaciones que tienen como objetivo la verificación de la concordancia de los diferentes dispositivos y componentes a su especificación, previamente establecida. Los resultados de las observaciones permitirían separar el producto aceptable del no aceptable mediante la inspección final del producto ya terminado. (Aiteco, 2015)

La calidad fue definida por Joseph M. Juran como “adecuación al uso”. La adecuación al uso (calidad) implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que le benefician. (Gestiopolis, 2001)

Define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor. (Ishikawa, 1988)

Establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua". Puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo. (Deming, 1989)

Precisa que la calidad es el conjunto de propiedades o características que definen su actitud para satisfacer necesidades establecidas. (Yamaguchi, 1989)

Define qué Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Juran, 1993)

Considera que calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la

empresa, agregando posteriormente: Calidad es la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso. (Feigenbaum, 1971-1994)

## **Competencia**

En materia comercial, la competencia está constituida por los comerciantes que se dedican a la misma rama de actividad, y captan la misma clientela, tratando de ofrecer cada uno de ellos mejores condiciones de venta, en calidad y precio, para orientar la demanda hacia sus productos, alejándolos de sus “rivales”. Cuando una persona posee capacidad para la realización de determinada profesión o actividad se denomina una persona competente, que hace bien su trabajo, combinando conocimientos y habilidades. (Deconceptos, 2016)

Una competencia es una capacidad para movilizar diversos recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones. Es ser capaz de transferir lo aprendido, de tener autonomía en el aprendizaje y de resolver problemas. (Zabala, 2005)

Una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación. (Alles, 2000)

Se entiende por competencias básicas el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que debe alcanzar el alumnado al finalizar la enseñanza básica para lograr su realización y desarrollo personal, ejercer debidamente la ciudadanía, incorporarse a la vida adulta de forma plena y ser capaz de continuar aprendiendo a lo largo de la vida. (Canarias, 2016)

La competencia hace referencia a la capacidad o conjunto de capacidades que se consiguen por la movilización combinada e interrelacionada de conocimientos, habilidades, actitudes, valores, motivaciones y destrezas, además de ciertas disposiciones para aprender y saber. (Conocimientos, 2014)

## **Concepto de Ferretería**

na ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: Cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas. (Wikipedia, 2015)

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: Cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos. (Lexicoon, 2015)

## **Definición de Finanzas**

Se entiende por Finanzas el conjunto de actividades y decisiones administrativas que conducen a una empresa a la adquisición y financiamiento de sus activos fijos (terreno, edificio, mobiliario, etc.) y circulantes (efectivo, cuentas y efectos por cobrar, etc.). El análisis de éstas decisiones se basa en os flujos de sus ingresos y gastos y en sus efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa se proponga alcanzar." (Yibetza, 2002)

Las finanzas es una rama de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa.

Las finanzas se refieren a la forma como se obtienen los recursos, a la forma como se gastan o consumen, a la forma como se invierten, pierden o rentabilizan. (Gerencie, 2010)

La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros,

obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad (Ortega, 2009)

La rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos. (Ochoa, 2009)

### **Definición de demanda**

La demanda es "el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago. (Grande, 2006)

La demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado" (Fisher & Espejo, 2006)

Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca (Andrade, 2006)

Autor del libro "Principios de Economía", define la **demand**a como "la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar. (Mankiw, 2006).

### III METODOLOGÍA

Un diseño metodológico es la forma particular como cada interventor/a organiza su propuesta de intervención. Lo metodológico debe estar soportado por la postura epistemológica, conceptual y ontológica del interventor/a; es decir, cada diseño metodológico ha de responder con coherencia interna a la concepción de ser humano, a la concepción de educación y a los principios pedagógicos que orientan a cada interventor/a en su quehacer.

Por lo tanto, la estrategia de intervención depende del tipo de estudio que se elija (el enfoque), ya que éste determina el diseño, el proceso propuesto a la comunidad, la Información generada, la forma como se trabajará con la comunidad y el lugar del profesional interventor. (García, 2009).

#### 3.1 Diseño de investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental

Descriptivo.

No experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Descriptivo, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

Dónde:  M O

M = Muestra conformada por los representantes legales encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y Formalización de las MYPES.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1. Área geográfica del estudio**

En el periodo prehispánico a pocos años de la conquista del Perú, las tierras de Tingo María fueron entregadas primero a Francisco Martín de Alcántara y luego a Antonio de Rivera, pero ninguno tomó posesión de éstas tierras.

Los grupos que vivían en las antiguas tierras de Tingo María y en la desembocadura del río Monzón son los Chunchos Tingaleses, Carapachos, Callisecas y los Tulumayos (quienes dieron origen al nombre del río Tulumayo).

El estado de las tribus que habitaban las tierras de Tingo María era tan primitiva, puesto que en el siglo XVIII muchos de ellos todavía andaban desnudos y pintaban sus rostros cuando tenían que combatir usando flechas y arcos.

En una expedición del capitán español Gómez Arias Dávila encontró huellas de algunas toponimias por lo que parece que hubieran tenido un dialecto propio.

Fueron los misioneros franciscanos Fray Luis Jurado y el Padre Francisco de Olivares los primeros en llegar a la zona de la selva, pero se considera al hermano Jerónimo Jiménez de haber fundado en 1632 el primer pueblo de Tingo María y la parroquia de San Felipe de los chunchos Tingaleses.

Etimología del nombre de Tingo María

Tinccos:

Palabra en quechua que significa la unión de dos ríos (Huallaga y Monzón).

María: En aquella época existía una mujer que vendía comida y daba alojamiento a los viajeros que se trasladaban a través de canoas por los ríos Monzón, Uchiza y Cachicoto; originando el nombre de Tingo María.

Mediante Ley 10538 del 09/04/1946 se crea el Distrito de Rupa Rupa en la Provincia de Huánuco, con ley 11843 del 17/05/1952 se crea la Provincia de Tingo María, así mismo; la

Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, fue creado por Decreto Supremo N° 117 de fecha 01 de octubre de 1952, teniendo como sede la capital de la ciudad de Tingo María. Posteriormente mediante Ley N°12671 del 30/11/1956 se cambia la denominación de la Provincia de Tingo María del Departamento de Huánuco por “Leoncio Prado” y su capital será la ciudad de Tingo María.

La ciudad de Tingo María se encuentra ubicada a 125 km. De distancia de la capital del Departamento de Huánuco y está considerada como una de las primeras ciudades del departamento en mención por su mayor movimiento comercial y turístico.

La Provincia de Leoncio Prado tiene una población aproximada de 116,965 habitantes según el INEI, todos ellos inmersos en un territorio de 5,139.60 km<sup>2</sup> y cuenta con 7 distritos, centros poblados, asentamientos humanos, pueblos jóvenes y caseríos.

### **Población**

La población en estudio estará conformada por un total de 24 micros y pequeñas empresas comercializadoras del rubro de ferreterías, las mismas que se encuentran ubicados en la zona céntrica de la, Provincia de Leoncio Prado - Tingo María.

### **Muestra**

La muestra estará conformada por 12 MYPES, la misma que representa el 50% de la población en estudio.

### **Procedimientos**

Para la recolección de los datos se realizaran visitas previas a las MYPES del sector comercio rubro ferretería entregándoles la respectiva carta, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación.



Finalmente, luego se realizarán las coordinaciones pertinentes, se procederá a la aplicación del instrumento (cuestionario).

### **3.2.2 Criterios de inclusión**

Representantes legales de las MYPES en estudio de la zona urbana de la ciudad de Tingo María.

Aquéllos que estén presentes en todas las encuestas realizadas.

### **3.2.3. Criterio de exclusión**

No se consideró propietarios de las zonas rurales.

### **3.2.4. Definición y operacionalización de las variables**

**Gestión de calidad:** La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad son: Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente. Analizar procesos para obtener una mejora continua. Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también sus clientes. Que son los que se benefician de sus servicios y productos. Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal. (Rugeles, 2013).

**Formalización:** La formalización representa el uso de normas en una organización. La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las

sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas. (Gabys, 2011)

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Perfil de los representantes legales de las MYPES.	Algunas características de los dueños, representantes legales de las MYPES.	Edad.	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> Años.
		Estado Civil.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Soltero. <input type="checkbox"/> Casado. <input type="checkbox"/> Conviviente.
		Grado de Instrucción.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Primaria. <input type="checkbox"/> Secundaria. <input type="checkbox"/> Superior no universitario <input type="checkbox"/> Superior universitario.
		Cargo que desempeña en la empresa.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Dueño. <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Representante legal.
		Años de permanencia en la actividad y el rubro.	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> 1 – 2 años. <input type="checkbox"/> 2 – 3 años. <input type="checkbox"/> 3 – a más años.
		Perfil de las MYPES.	Algunas características de las MYPES.
Nº de trabajadores en la empresa.	<b>Razón:</b> <input type="checkbox"/> De 1 – 5 trabajadores. <input type="checkbox"/> De 6 a más trabajadores.		

Gestión de calidad de las MYPES.	Se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.	Analizar la situación actual.	Likert
		Analizar causas potenciales Plan de acción.	
		Implementar Soluciones.	Likert
		Medir los resultados Cumplimiento de planes.	Likert
		Verificación Mejoramiento permanente.	Likert
Formalización de las MYPES.	Algunas características de la formalización de las MYPES.	Conocimiento del término formalización.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Empresa formalizada.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
		Potencial de formalización de la empresa.	<b>Nominal:</b> <input type="checkbox"/> Precio. <input type="checkbox"/> Calidad. <input type="checkbox"/> Atención al cliente. <input type="checkbox"/> Otros.

### **3.3 Técnicas e instrumentos.**

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son: Observación, Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de MYPE de la ciudad de Tingo María en el año 2016.

#### **De recolección de Datos:**

##### **Observación:**

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

##### **Encuesta:**

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas, en esta ocasión tomamos como muestra 12 MYPES que representa el 50% de una población total de 24 MYPES Ferreteras para lo cual se estableció un cuestionario de 17 preguntas divididas en 3 partes.

### **3.4. Plan de análisis.**

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las MYPES. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio.

### 3.5 Matriz consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia de la Caracterización de Gestión de calidad y la Formalización de las MYPES.

Título de tesis	Enunciado del problema	Objetivos	Tipo y nivel de la investigación	Universo o Población	VARIABLES
Caracterización de la gestión de calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercial, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María del período 2015-2016.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES rubro ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPES rubro Ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016</p> <p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Conocer los beneficios de la Caracterización de la gestión de la calidad de las MYPES rubro ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015-2016, determinar los factores de la formalización de las MYPES en el rubro de ferreterías de la ciudad de Tingo María, año</p>	<p>No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándose tal como se mostraron dentro de su contexto.</p> <p>Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en</p>	La población en estudio está conformada por los representantes legales de las MYPES del sector comercial, rubro Ferreterías de la ciudad de Tingo María que suma un total de 24 personas.	<p>Gestión de calidad</p> <p>Formalización</p>

		<p>2015-2016,  determinar las  ventajas de la  formalización en las  MYPES rubro de  ferretería de la  ciudad de Tingo  María, período  2015-2016.</p>	<p>el momento  en que se  recogió la  información  .</p>		
--	--	--	--	--	--

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

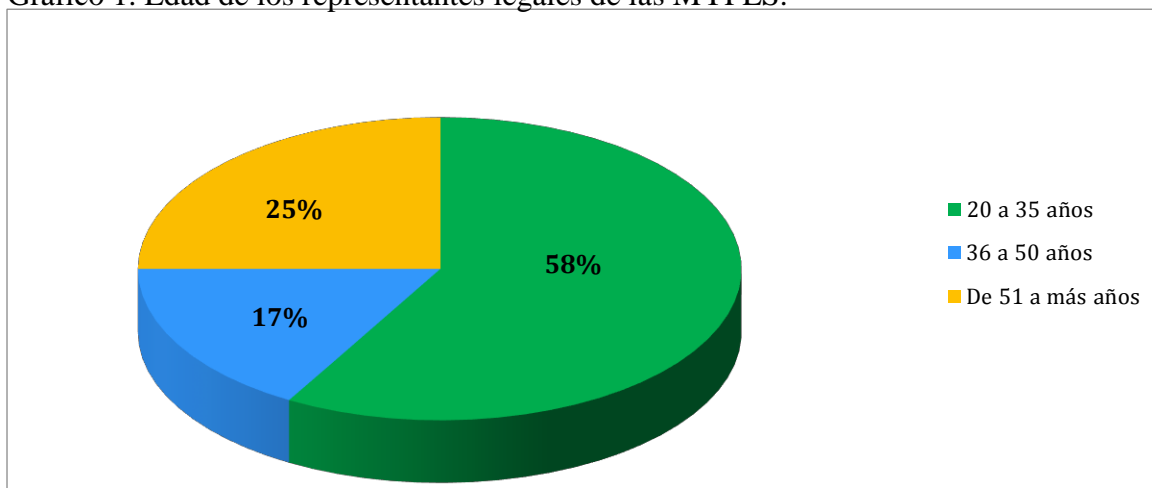
#### 4.1.1 Respecto de los representantes legales de las MYPES.

Tabla 3. Edad de los representantes legales de la MYPES.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 35 años	7	58.3
36 a 50 años	2	16.7
De 51 a más años	3	25.0
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 1. Edad de los representantes legales de las MYPES.



Fuente: Tabla 3.

En la Tabla 3 y gráfico 1 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad, el 25% representa de 51 años a más y el 17% corresponde de 36 a 50 años.

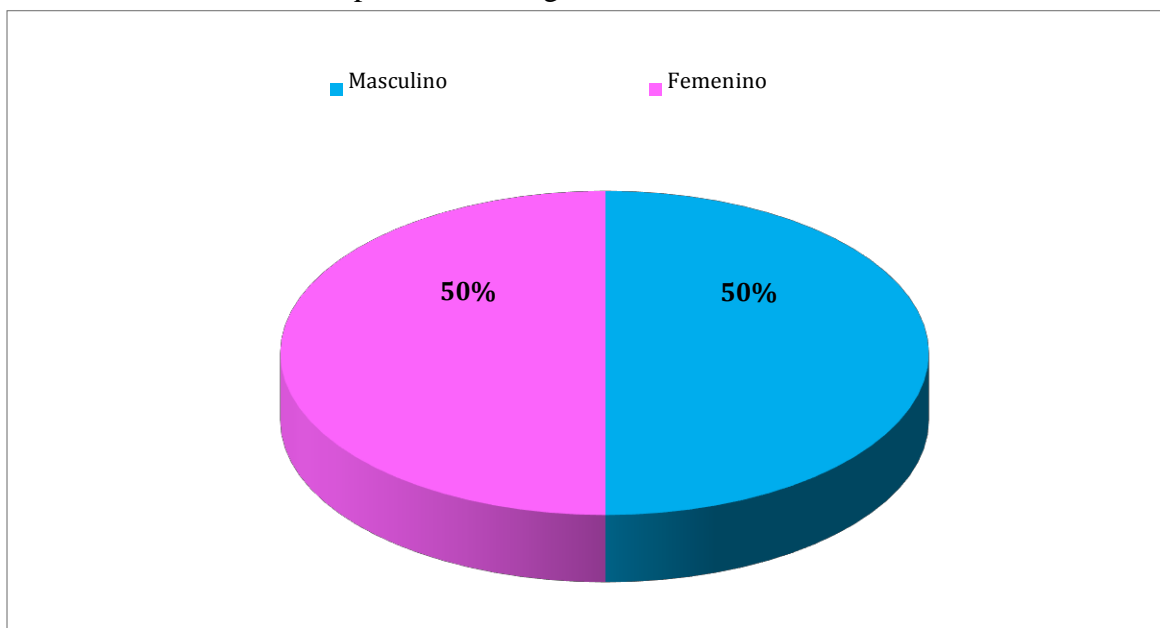


Tabla 4. Género de los representantes legales de las MYPES.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	50.0
Femenino	6	50.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 2. Género de los representantes legales de las MYPES.



Fuente: Tabla 4.

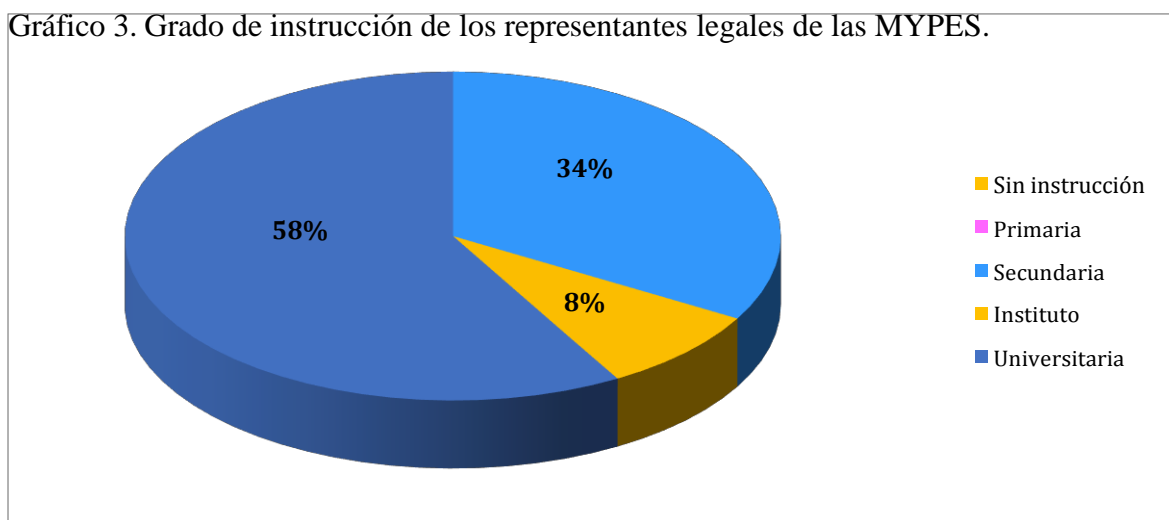
En la Tabla 4 y gráfico 2 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 50% de encuestados son de sexo masculino y la otra parte, el 50% son de género femenino.

Tabla 5. Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES.

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	0	25.0
Secundaria	4	33.3
Instituto	1	8.3
Universitaria	7	58.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 3. Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES.



Fuente: Tabla 5.

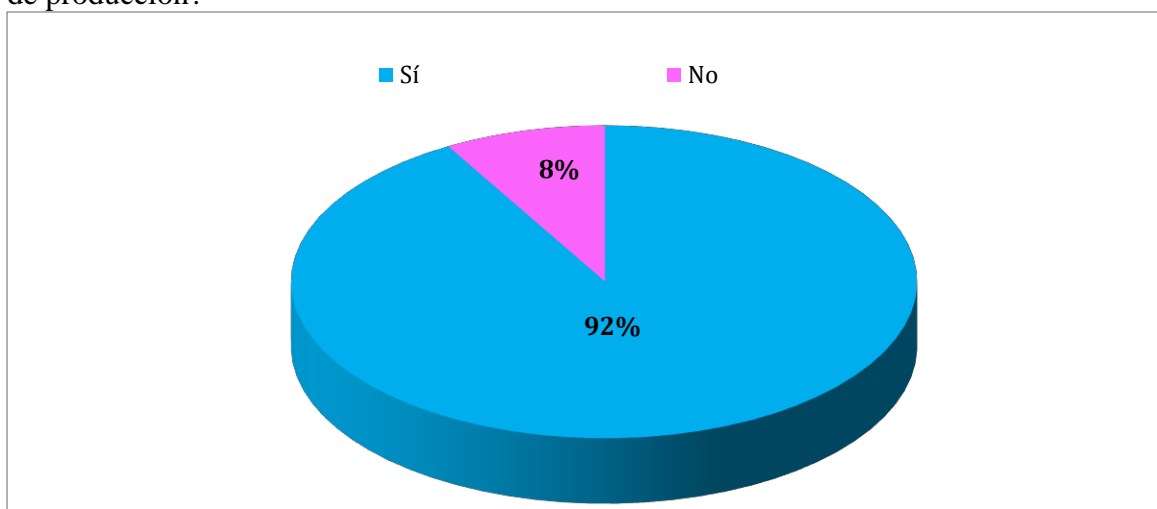
En la Tabla 5 y gráfico 3 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 58% de encuestados tienen nivel educativo universitario, el 34% nivel educativo de secundaria completa y el 8% corresponde al nivel educativo técnico (instituto).

Tabla 6. ¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?

Estándares	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	11	91.7
<b>No</b>	1	8.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 4. ¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?



Fuente: Tabla 6.

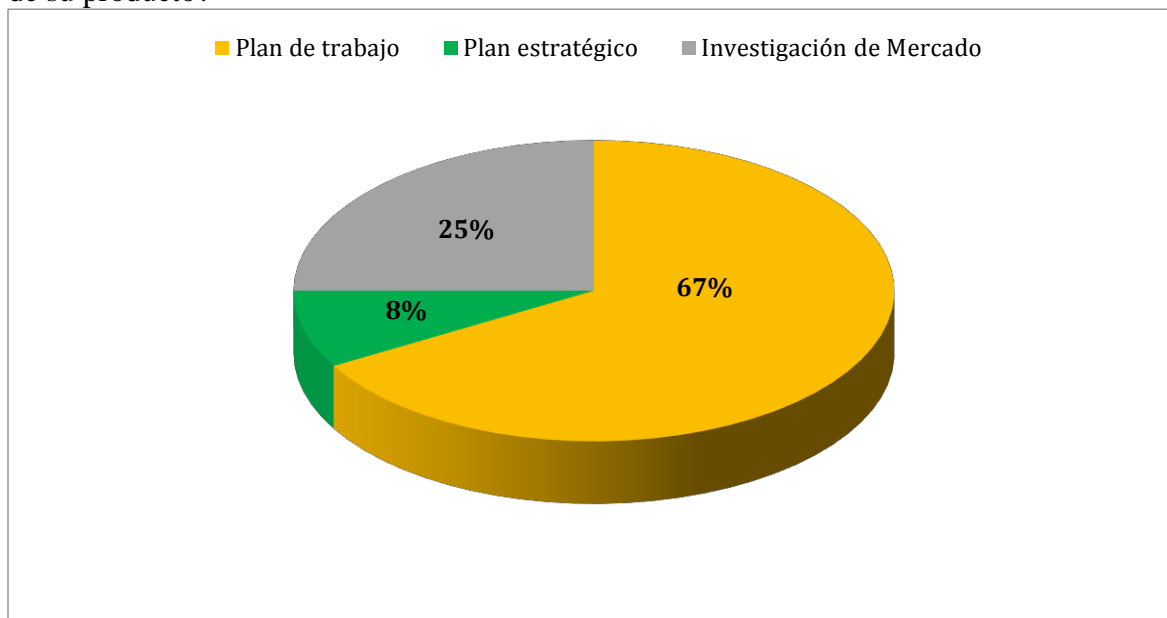
En la Tabla 6 y gráfico 4 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 8% indica que sus productos no son estandarizados.

Tabla 7. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?

Documentos	Frecuencia	Porcentaje
Plan de trabajo	8	66.7
Plan estratégico	1	8.3
Investigación de Mercado	3	25.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 5. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?



Fuente: Tabla 7.

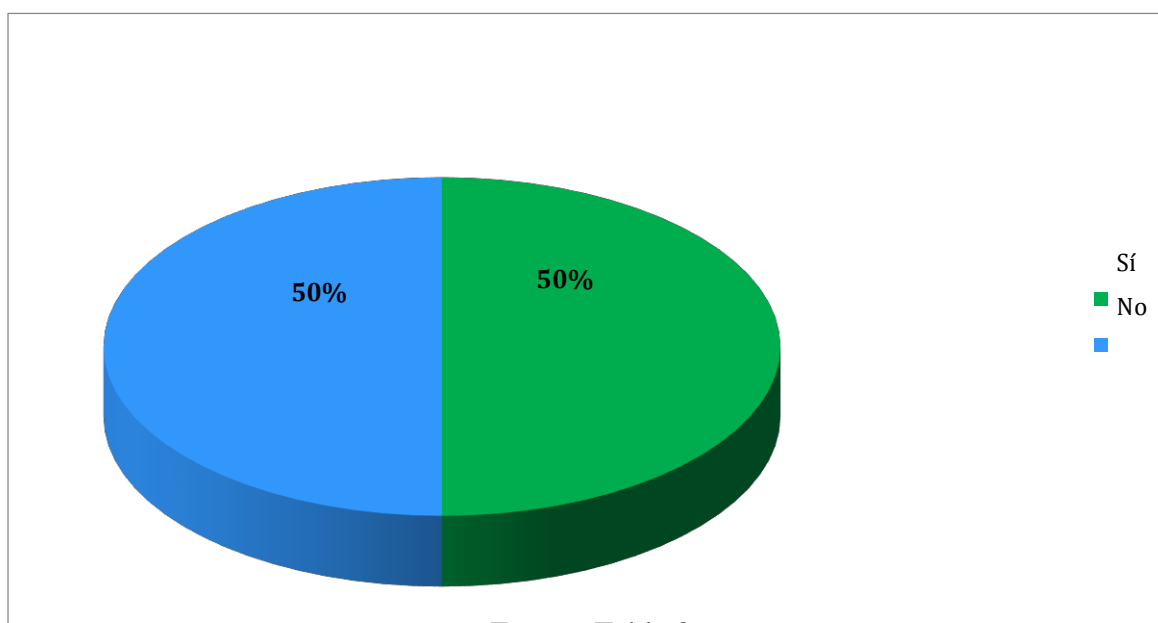
En la Tabla 7 y gráfico 5 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 67% indica que el tipo de documento de gestión que utiliza son los planes de Trabajo, el 25% indica que realiza investigación de mercado y el 8% menciona que usa el plan estratégico.

Tabla 8. ¿Conoce las normas ISO de certificación a la calidad?

Certificación	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	6	50.0
<b>No</b>	6	50.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 6. ¿Conoce las normas ISO de certificación a la calidad?



Fuente: Tabla 8.

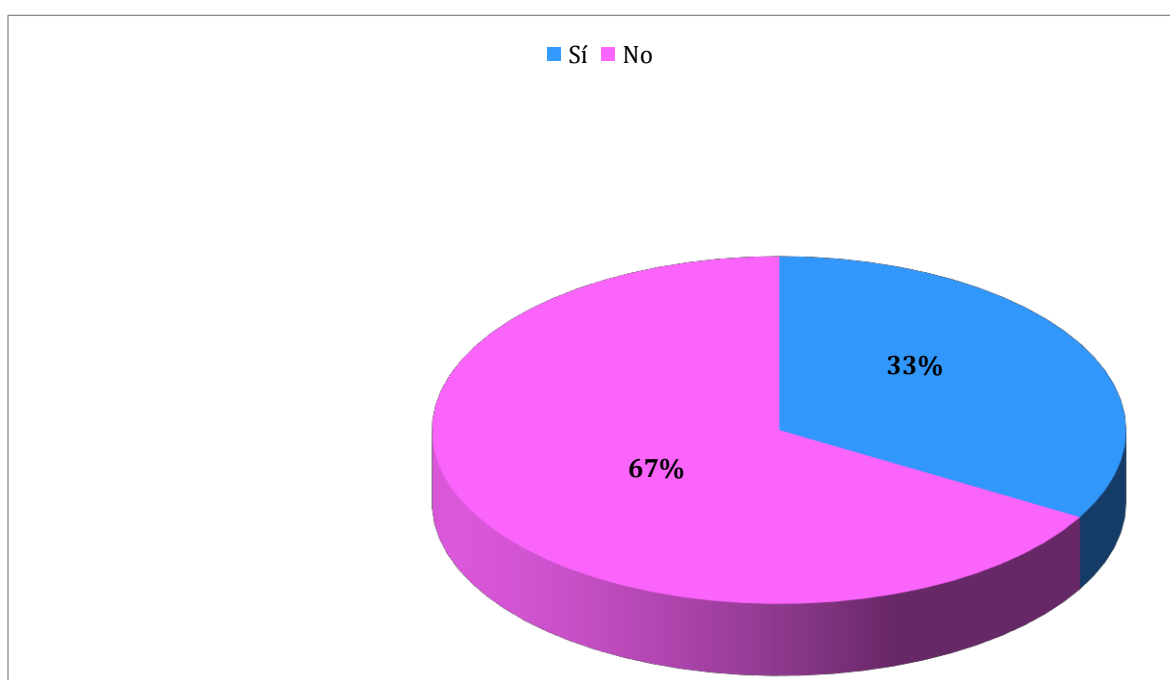
En la Tabla 8 y gráfico 6 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 50% indica que conoce sobre la certificación ISO y el 50% menciona que no conoce.

Tabla 9. ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?

Competitividad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	4	33.3
<b>No</b>	8	66.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 7. ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?



Fuente: Tabla 9.

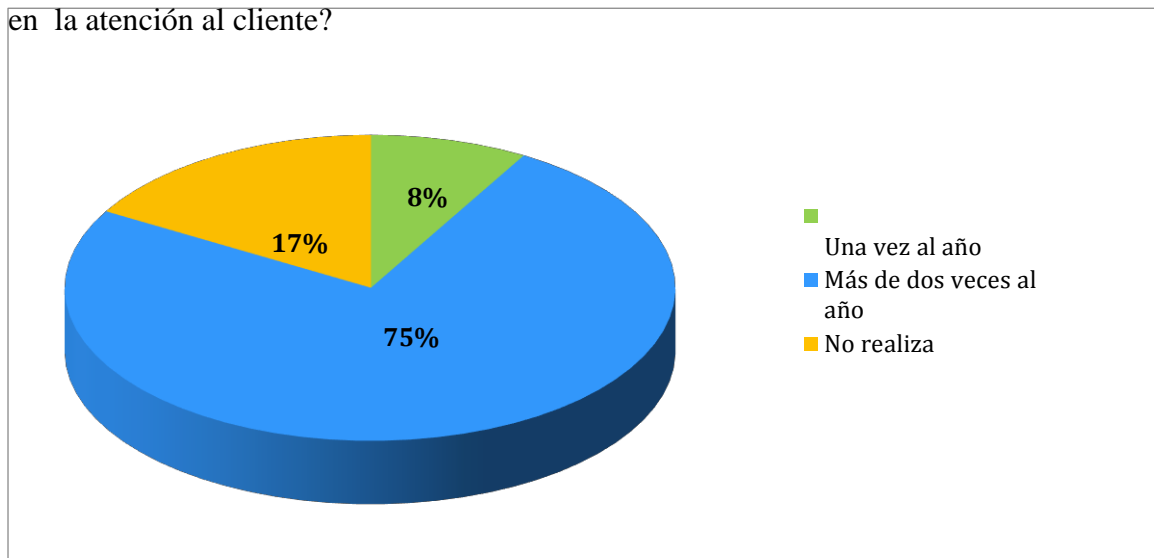
En la Tabla 9 y gráfico 7 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 67% indica que no ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales y el 33% menciona que sí lo utiliza.

Tabla 10. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	1	8.3
Más de dos veces al año	9	75.0
No realiza	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 8. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?



Fuente: Tabla 10.

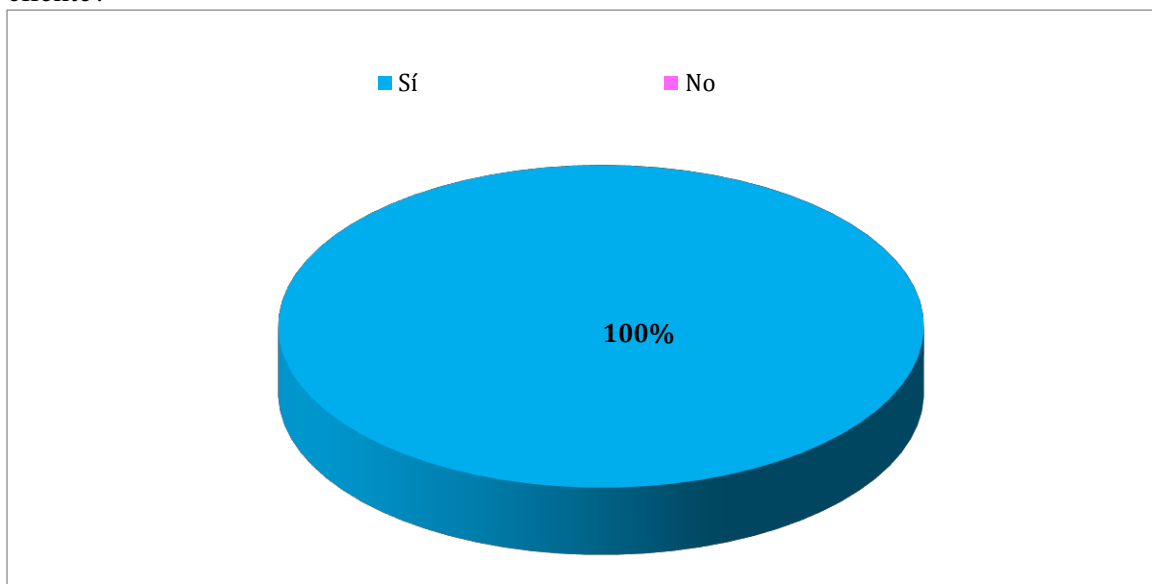
En la Tabla 10 y gráfico 8 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 75% indica que capacita a su personal de 2 veces al año a más, el 17% indica que no realiza capacitación y un 8% menciona que realiza por lo menos una vez al año.

Tabla 11. ¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?

<b>Actualización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	12	100.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 9. ¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?



Fuente: Tabla 11.

En la Tabla 11 y gráfico 9 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 100% indica que actualiza modelos del producto, según los gustos del cliente.

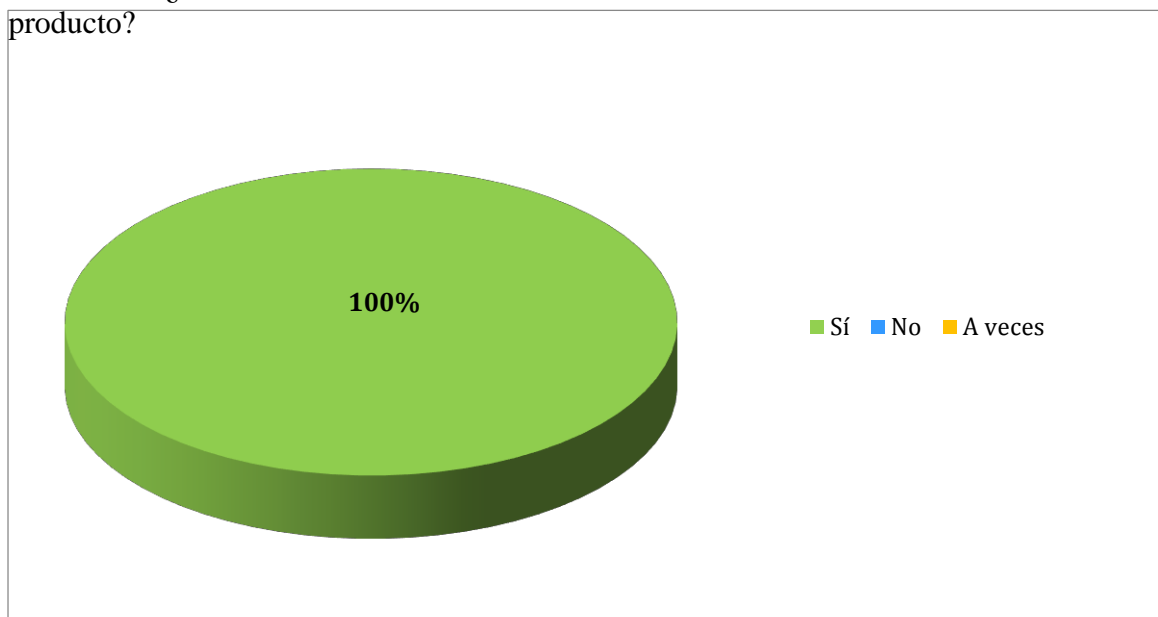


Tabla 12. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	12	100.0
<b>No</b>	0	0.0
<b>A veces</b>	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 10. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?



Fuente: Tabla 12.

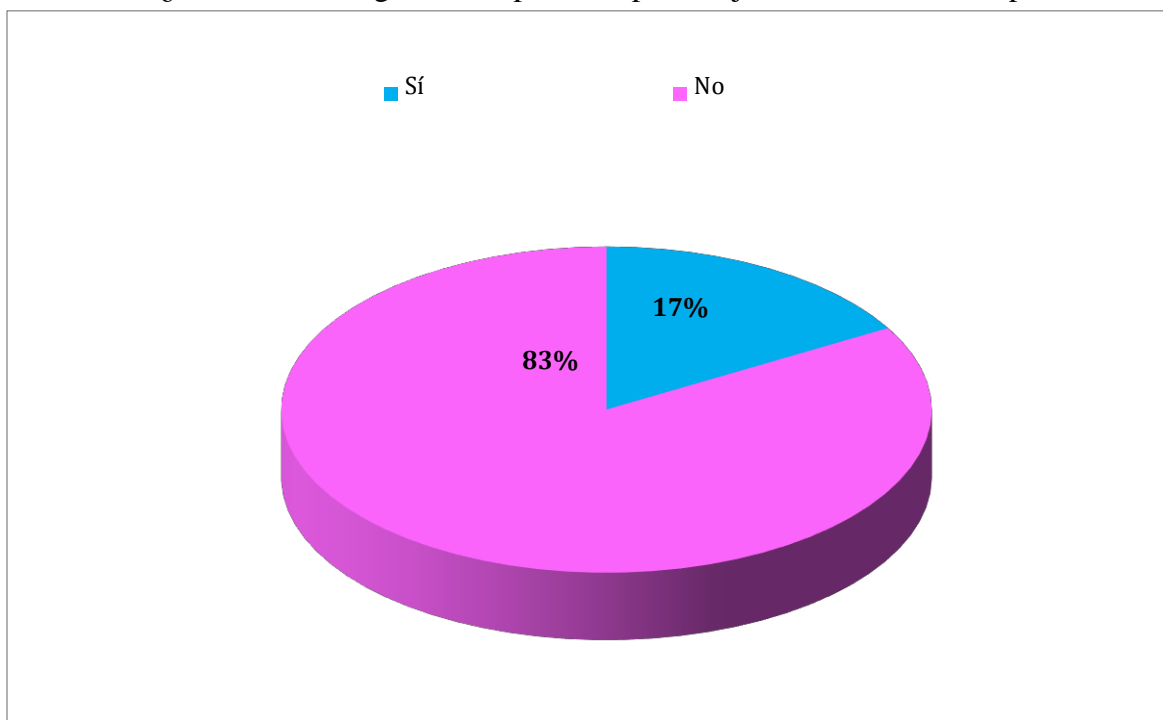
En la Tabla 12 y gráfico 10 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 100% indica que evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes.

Tabla 13. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?

Uso	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	2	16.7
<b>No</b>	10	83.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 11. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?



Fuente: Tabla 13.

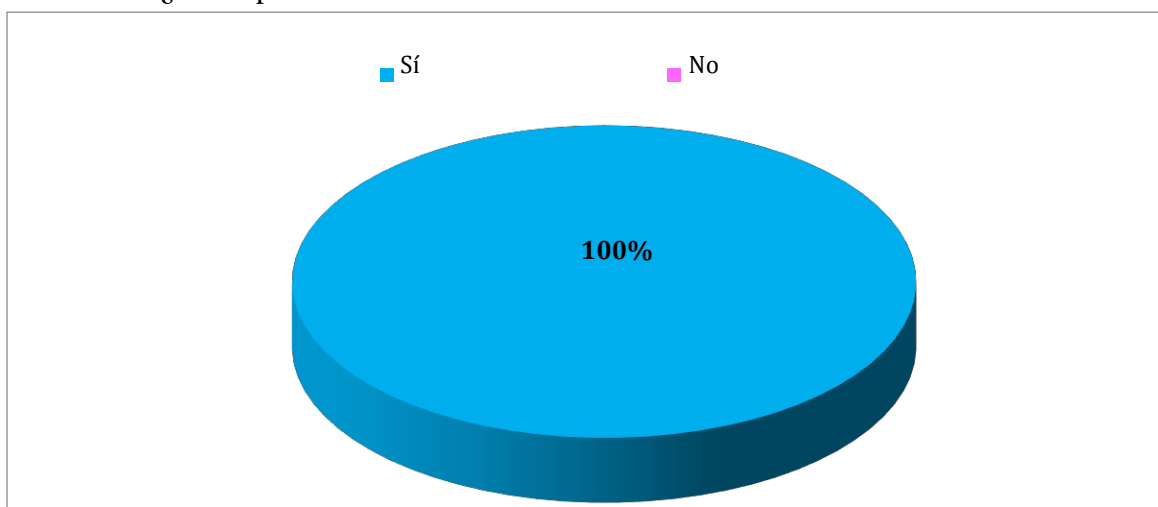
En la Tabla 13 y gráfico 11 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 83% indica que no usa las TIC en la gestión empresarial y el 17% indica que sí lo usa.

Tabla 14. ¿Su empresa es formal?

Sunat, Municipalidad	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100.0
No	0	0.0
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 12. ¿Su empresa es formal?



Fuente: Tabla 14.

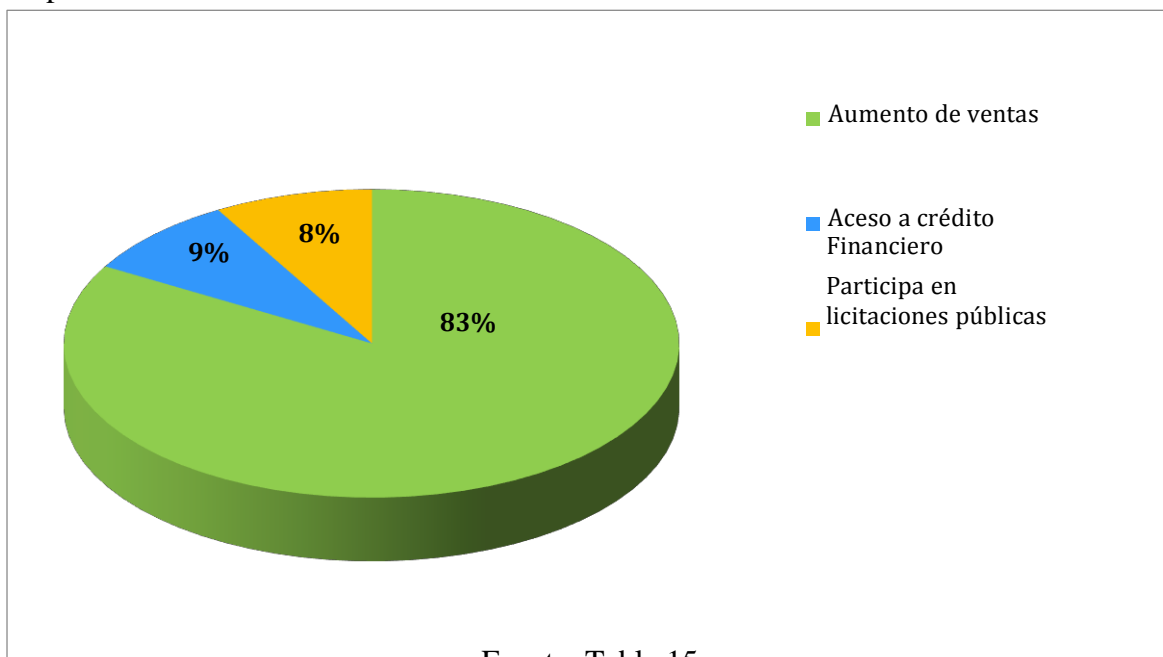
En la Tabla 14 y gráfico 12 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 100% indica que su empresa es formal.

Tabla 15. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de ventas	10	83.3
Acceso a crédito Financiero	1	8.3
Participa en licitaciones públicas	1	8.3
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 13. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?



Fuente: Tabla 15.

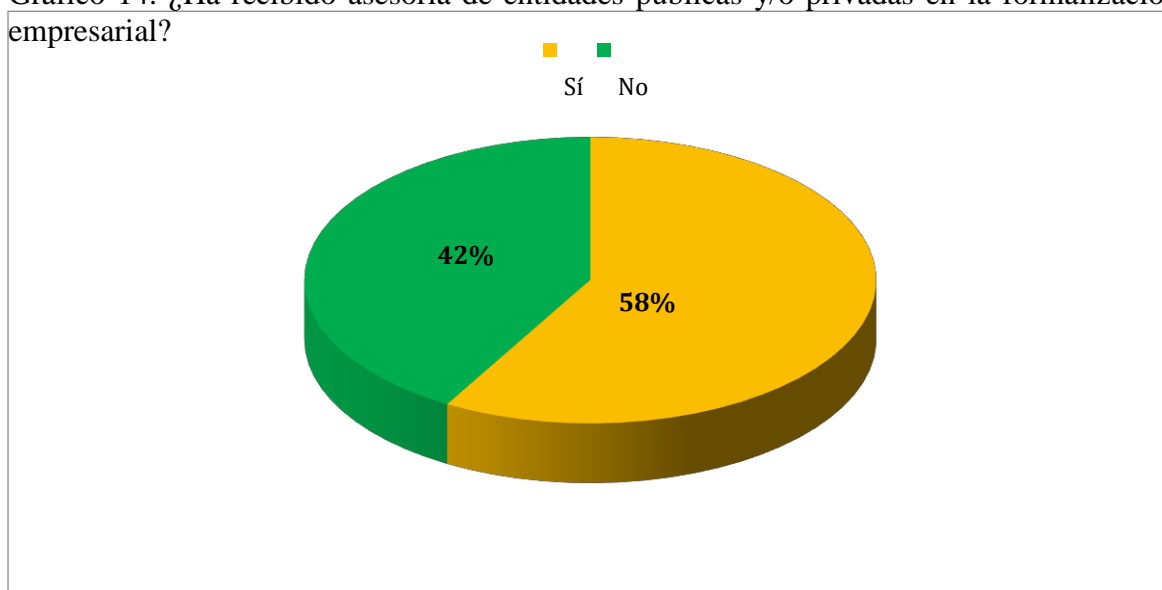
En la Tabla 15 y gráfico 13 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 83% indica que estos beneficios traerían a su empresa aumento de ventas, el 9% indica que obtendría acceso a crédito financiero y un 8% indica la participación en licitaciones públicas.

Tabla 16. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	58.3
No	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 14. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?



Fuente: Tabla 16.

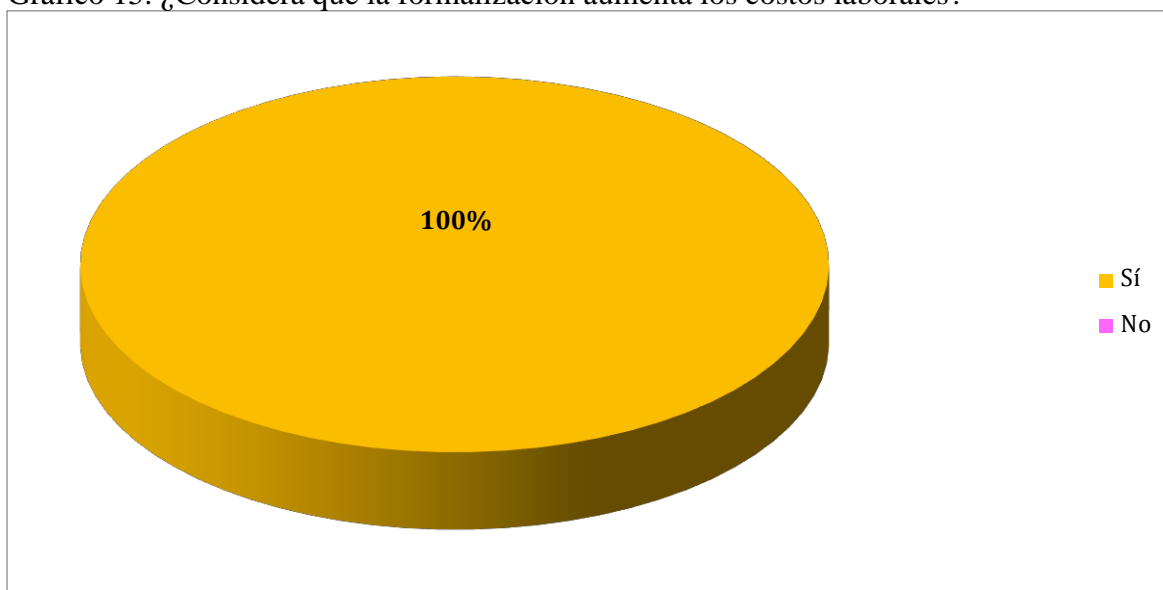
En la Tabla 16 y gráfico 14 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 58% indica que ha recibido asesoría y un 42% indica no ha recibido.

Tabla 17. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 15. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?



Fuente: Tabla 17.

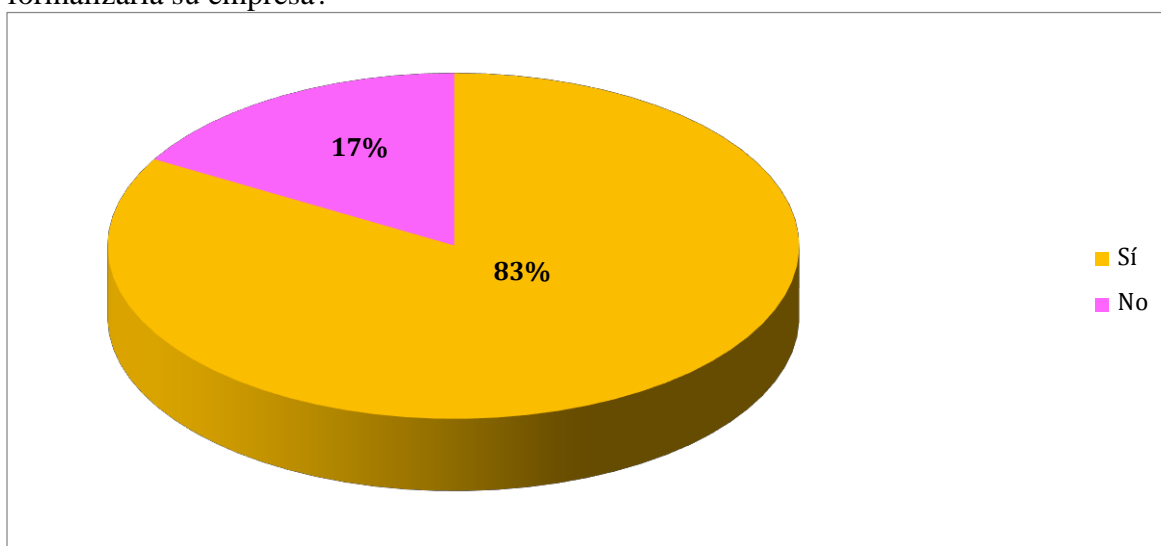
En la Tabla 17 y gráfico 15 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 100% indica que la formalización incrementa los costos laborales.

Tabla 18. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, formalizaría su empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	83.3
No	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 16. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, formalizaría su empresa?



Fuente: Tabla 18.

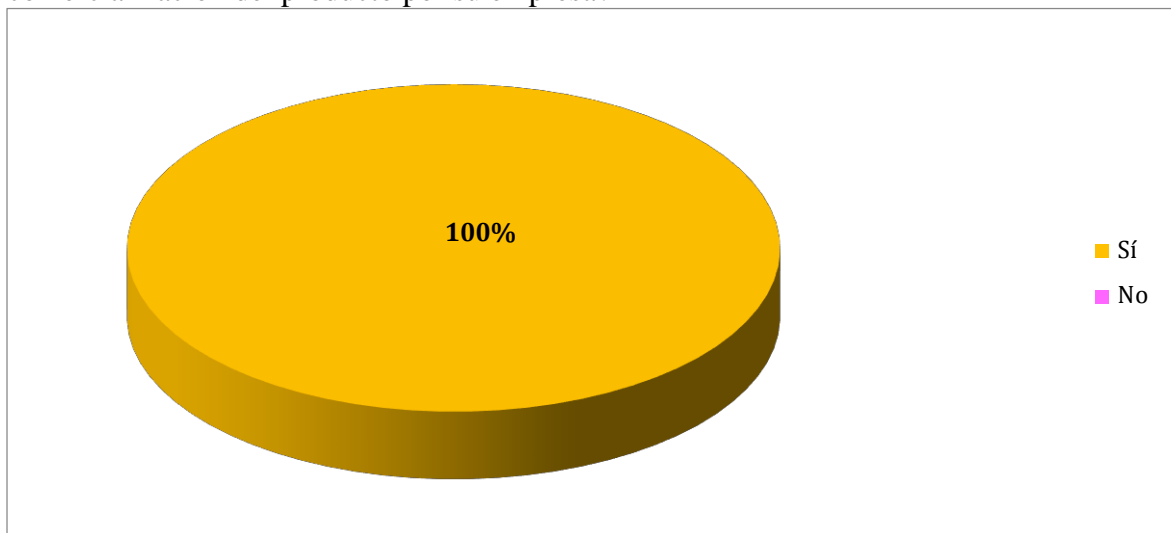
En la Tabla 18 y gráfico 16 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 83% indica que sí se formalizaría y un 17% indica que no lo haría.

Tabla 19. ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	12	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legales 2016.

Gráfico 16. ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?



Fuente: Tabla 19.

En la Tabla 19 y gráfico 17 se observa que de los 12 representantes legales encuestados el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización.



## **4.2 Análisis del resultado.**

### **4.2.1 De los datos generales de las MYPES.**

El 58% de los representantes legales de las MYPES ferreteras tienen edad de 20 a 35 años, una edad sumamente joven para dirigir las empresas, esto conlleva cierto riesgo por la edad por la falta de experiencia. Y en el Género se encuentra compartido un 50% para hombre y un 50% para mujeres nos da a entender que cada vez más la presencia de la mujer en las empresas se hace notorio de esta manera se equipara en el liderazgo, y con respecto al grado de instrucción la mayor parte de los representantes de las MYPES encuestadas en un 58% tienen la preparación universitaria culminada, seguido con un 34% que solo tiene estudios secundarios culminados, solo un 8% tiene estudios técnicos, también podemos deducir que cada vez los profesionales que egresan de diversas universidades tienen la mentalidad de hacer empresa y eso es favorable al país y al entorno empresarial porque cada vez; es más competitivo por el nivel profesional de quienes lo dirigen.

### **4.2.2 De la Gestión de Calidad de las MYPES**

Al resultado de la encuesta respecto a que si su producto que comercializa es fabricado mediante procesos de estandarización, el 92% de los encuestados indican que sus productos sí son estandarizados, esto da a entender que todos los productos que adquieren provienen de fábricas autorizadas y un porcentaje del 8% indica que sus productos no son estandarizados esto también da a entender que un sector de las MYPES ferreteras adquieren productos de bajo nivel fabricados de manera artesanal. Así mismo en los documentos de gestión que usan, el 67% utilizan el plan de trabajo, nos da a entender que existen un programa planificado para llevar a cabo el comercio ferretero, seguido también por un 25% y 8% que también utilizan otro tipo de documentos de gestión pero en resumen todos utilizan documentos de gestión y ello contribuye a que las MYPES ferreteras garanticen su sobrevivencia en el mercado altamente competitiva. A la pregunta de que si conocen las

normas ISO, contestaron de manera equitativa o sea un 50% indican conocer y el otro porcentaje indica lo contrario, esto nos da entender que existe desconocimiento en parte de las normas internacionales. También se hizo la pregunta de que si en su empresa implementaron servicios pro y posventa con ayuda de las redes sociales, en esta pregunta encontramos cierta sorpresa toda vez que un 67% no aplica este tipo de servicio; solo un 33% lo aplica, esto da a entender que gran parte de las MYPES ferreteras no aprovecha las redes sociales que se encuentran a disposición de todos. De la pregunta de cuantas veces al año capacita a su personal que labora, un 75% indica que capacita a su personal; por lo menos 2 a más veces por año y un 17% capacita solo una vez por año, como también un 8% no capacita, esto da a entender que gran parte de las MYPES ferreteras mantiene preparado a sus trabajadores y esto ayuda a la buena atención y por ende al prestigio que gana cada empresa. La siguiente pregunta refiere a la actualización de los modelos de los productos según el gusto de los clientes, en esto existe un porcentaje del 100% que indica que sí innova su producto al gusto del cliente. Y Respecto a las TIC un 83% indica que no lo usa, esto da entender que el sistema informático no se está implementando en las MYPES ferreteras.

#### **4.2.3 De la formalización**

La encuesta realizada sobre la formalidad de las MYPES indica que un 100% es formal, esto da a entender que existe un buen trabajo de las Instituciones Fiscalizadoras como también se puede deducir que los empresarios cada vez son conscientes de los deberes que tenemos con la contribución (cultura tributaria). También se le preguntó qué beneficios se obtiene con la formalización y un 80% indica que es el incremento de las ventas, ello da a entender que la formalización permite tener acceso a créditos financiero, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a las MYPES. A la pregunta de que si ha recibido asesoría por entidades del estado o privadas un 58% indica que sí, da a

entender el nivel de formalidad que se refleja en la pregunta anterior. Así mismo se le pregunto si la formalización aumenta los costos laborales para la empresa el 100% indicó que sí, ello se debe a que una empresa formal tiene que contar con planillas de pago para sus trabajadores y cumplir con sus derechos laborales a cada uno de ellos. También se hizo la pregunta de que si el estado concedería beneficios tu empresa se formalizaría un 83% indica que sí, claro es deducir que si bajarán los impuestos tendríamos más empresas formales. De igual manera se preguntó que la formalización de las MYPES contribuye a la expansión en la comercialización. Claro es la respuesta por ejemplo una empresa formal puede participar en licitaciones y al ganar la buena pro incrementaría sus ventas, pero una empresa informal no puede hacer esto al contrario está sujeto a ser intervenido y denunciado por omisión a las leyes.

## V. CONCLUSIONES

Las edades de los representantes legales son relativamente jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras, el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad.

En el género, se observa que cada vez el nivel de capacidad y de participación de las mujeres es mayor; todo ello se debe al cambio cultural en nuestra sociedad y la preparación intelectual que hoy en día se cultiva en cada persona existe paridad de 50% por género.

El nivel educativo es mayoritario en la educación superior 58% de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa.

Con respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo).

Los resultados nos indican la falta de conocimiento sobre las normas de calidad, este resultado da entender la informalidad que existe en la gestión de calidad del producto, un 50% indica que conoce sobre la certificación ISO.

Podemos deducir que las empresas ferreteras no tienen mucho contacto con los clientes, no utilizan medios de publicidad para que el cliente este realmente enterado, respecto a promociones que en periodos de campaña utilice la empresa, el 67% indica que no ha implementado servicios pre y pos venta por redes sociales.

Las MYPES ferreteras no están aprovechando los medios informáticos, los resultados de la investigación indican en su gran mayoría que no utilizan la TIC, aplicarlo sería beneficioso tanto para la empresa como para el ciudadano, el 83% indica que no usa las TIC.

De la formalización de las MYPES, el resultado es que en su mayoría son formales, esto se debe a la existencia de un control permanente de las instituciones, como también la exigencia del mercado de ser formal para así participar en licitaciones, Obtener mayores ingresos respecto al incremento de ventas, acceder a créditos financieros, el 100% de los encuestados indica que su empresa es formal.

La asesoría que reciben las MYPES, gran parte de ellos indica que recibieron, entonces se entiende que existe presencia de fiscalizadores del estado como de empresas privadas (proveedores), el 58% indica que ha recibido asesoría.

La mayoría de los representantes de las MYPES coinciden que la formalización conlleva a un alto costo laboral, el 100% indica que la formalización incrementa los costos laborales. El estado debe tener en cuenta que; los beneficios contribuiría a la formalización, los resultados nos indican ello, así mismo indican que la formalización expande e incrementa sus ventas en este caso el 100% indica que la formalización contribuye a la expansión de la comercialización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, A. (2009). Habla sobre la gestión de calidad [Extraído el 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: [https://www.seap.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=cbe8cb73-440f-46ac-8f4b-46795169b398&groupId=10157](https://www.seap.es/c/document_library/get_file?uuid=cbe8cb73-440f-46ac-8f4b-46795169b398&groupId=10157)
- Alles, (2000). Define la competencia. [Extraído el 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>
- Aspilcueta, J. (2015). Habla sobre la formalización. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Aspilcueta, J. (2015). Concepto de Mypes. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Aiteco, (2015). Definición de calidad. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gestiopolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/>
- Andrade, S. (2006). Define la demanda. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- Cieza, E. (2013). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Canarias, (2016). Define la competencia. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/Portal/WebICEC/scripts/default.asp?W=2&P=24&S=35>
- Conocimientos, (2014). Define la competencia. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha25284.html>
- Carlzon, J. (2012). Define la Gestión de Calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://seguridadindustrialysaludocupacio.blogspot.pe/2012/08/postulados-de-calidad-visto-por.html>
- Deconceptos, (2016). Define la competencia. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://deconceptos.com/general/competencia>

- Deming, E. (2006). Habla sobre la calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gestiopolis.com/deming-y-su-filosofia-administrativa-de-calidad/>
- Definición, (2015). Habla sobre gestión. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://definicion.mx/gestion/>
- Deming. E. (1989). Define calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Esan, (2011). Habla sobre la formalización de la micro y pequeña empresa. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/02/08/ley-mype-apuntando-a-la-formalizacion/>
- E-mypes, (2006). Definición de Mypes. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.e-mypes.com/comercio-exterior/que-es-una-mype.php>
- Eumed.Net, (2013). Gestión. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>
- Feigenbaum, A. (1971/1994). Define la calidad. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Fisher, L. & Espejo, J. (2006). Define la demanda. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- Garrido, H. (2013). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Implementación de Sistema de Gestión de Calidad a Procedimientos Administrativos y Técnicos en el Laboratorio Regional de la Dirección de Vialidad Región Metropolitana” (Chile). [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1246/tingeco%20135.pdf?sequence=1>
- Gabys, (2011). Refiere que la formalización no es un concepto neutro. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz.shtml>
- Gerencie, (2010). Define las finanzas. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gerencie.com/concepto-de-finanzas.html>

- García, J (2009). Define la Metodología. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web:<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>
- Guzmán, I. (2013). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes rubro Librerías Ciudad de Piura –año 2013”. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Grande, K. (2006). Definición de demanda. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- Herrera, M. (2008). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa” (México). [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Hidalgo, S. (2012). Refiere sobre la formalización. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://blogs.gestion.pe/controversiaeconomica/2012/01/formalizacion-de-las-mypes-la.html>
- Huamán, C. (2014). Definición de legislación peruana sobre la mypes. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://mypesss.blogspot.pe/2014/08/concepto-titulo-valor.html>
- Ishikahua, K. (2009). Refiere al control de calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp93/>
- Ishikawa, K. (1988). Define la calidad. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Iso, (2011). Define la Gestión de calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Juran, J. (1993). Define la calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Keizen, K. (2005). Refiere a la calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gestiopolis.com/filosofias-calidad-kess-kaizen-seis-sigma-eva/>
- Lexicoon, (2015). Definición de ferretería. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://lexicoon.org/es/ferreteria>



- Martínez, S. (2014). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector comunicaciones rubro Transporte de Pasajeros de la Ciudad de Piura año 2013”. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Microempresa, (2009). Definiciones e historia. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://microempresa.blogdiario.com/1243097753/modificacion-del-concepto-de-mype/>
- MinisterioProducción, (s/f). Define la MYPE. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/pdf/gestionando-mi-empresa/formalizacion.pdf>
- Mankiw, G. (2006). Define la demanda. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- Ochoa, G. (2009). Finanzas. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://articulosfinanzas.blogspot.pe/2009/01/finanzas.html>
- Ortega, A. (2009). Define las finanzas. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://articulosfinanzas.blogspot.pe/2009/01/finanzas.html>
- Pepper, S. (2011). Gestión por procesos. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Philip, C. (2013). Habla sobre la calidad en los requerimientos. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Rebatta, F. (2015). Concepto de calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos75/concepto-calidad/concepto-calidad.shtml>
- Rios, A. (2009). Habla sobre la gestión de la Calidad. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Rojas, B. (2013). Realizó el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo –año 2013”. [Extraído 10 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

- Sílupu, B. (2012). Habla sobre la formalización tributaria, municipal u otros. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2012/09/formalizacion-tarea-de-todo-em.html>
- Sunat, (2016). Normas para la micro y pequeña empresa. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Significados, (2016). Definición de gestión. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.significados.com/gestion/>
- Sseleti, (2010). Refiere al emprendedor. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Conceptos-Fundamentales-Mypes/198727.html>
- Wikipedia, (2015). Define que es ferretería. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <https://es.wikipedia.org/wiki/Ferreter%C3%ADa>
- Yamaguchi, k. (1989). Define la calidad. [Extraído 20 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Yibetza, (2002). Definición de finanzas. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos66/finanzas-venezuela/finanzas-venezuela.shtml>
- Zabala, J. (2005). Define la competencia. [Extraído 25 de enero del 2016]. Disponible en la web: <http://www.um.es/docencia/agustinr/ie/competencias/concepto.htm>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

Tingo María, 10 de febrero 2016

CARTA N°0030-2016-D-EPE-ULADECH Católica

Señor

.....

Representante

.....

Presente

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Administración de empresas, se encuentran realizando el curso taller de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración.

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: **“Caracterización de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercio, rubro Ferretería en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016.”** los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

**NELS DAVID POMA SÁNCHEZ**

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO PERÍODO 2015 - 2016**

**ENCUESTA**

“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”.

Encuestado.

(a):.....Fecha:...../...../.....

MYPE encuestada:

.....

**A. Datos generales:**

1. Edad del representante legal de la empresa:.....

2. Género del representante legal de la empresa:

a) Masculino b) Femenino

3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa:

a) Ninguno

b) Primaria: Completa..... Incompleta.....

c) Secundaria: Completa..... Incompleta.....

d) Superior universitaria: Completa.....Incompleta.....

e) Superior no universitaria: Completa..... Incompleta.....

**B.- De la gestión de la calidad**

4. ¿Su producto que comercializa es fabricado mediante procesos estandarizados de producción?

Sí

No

5. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en la comercialización de su producto?

a). Plan de trabajo    b). Plan estratégico    c). Investigación de mercados

6. ¿Conoce las normas ISO de certificación a la calidad?

Sí

No

7. ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?

Sí

No

8. ¿Cuántas veces al año la empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Una vez al año

Más de 2 veces al año

No realiza

9. ¿Su empresa actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente?

Sí

No

10. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?

Sí

No

A veces

11. ¿Usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto?

Sí

No

### **C.- De la formalización**

12. ¿Su empresa es formal?

Sí

No

13. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

1. Aumento de las ventas

2. Acceso al crédito financiero

3. Participa en licitaciones públicas

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

Sí No

15. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Sí No

16. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las MYPES, formalizaría su empresa?

Sí No

17.- ¿Considera que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización del producto por su empresa?

Sí No A veces



## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN		
		enero	febrero
Introducción		X	
Título		X	
Caracterización del problema		X	
Enunciado del problema		X	
Objetivos		X	
Justificación		X	
Antecedentes		X	
Bases teóricas		X	x
Hipótesis			x
Metodología: tipo y nivel de la investigación			x
Diseño de la investigación			x
Universo o población			x
Plan de análisis			x
Referencias bibliográficas			x
Anexos			x

<b>PRESUPUESTO INVERTIDO DURANTE LA ELABORACIÓN DE LA TESIS</b>						
DESCRIPCIÓN	MESES DE INVERSIÓN		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	ENERO	FEBRERO				
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO</b>						
Papel Bond A4 80 grs.	1	1	500 hojas	2	15.00	30
Bolígrafo	2	2	Unidad	4	1.00	4
Lápiz	1	1	Unidad	2	0.70	1.4
Clips mariposa de metal	1		Unidad	1	1.50	1.5
Perforador	1		Unidad	1	18.00	18
Engrapador	1		Unidad	1	22.00	22
USB - 4GB	1		Unidad	1	25.00	25
Folder manila	1		25 unidades	1	10.00	10
Laptop	1		Unidad	1	2,000.00	2000
Resaltador		1	Unidad	1	2.00	2
Corrector		1	Unidad	1	3.00	3
SUB TOTAL						2,116.90
<b>SERVICIOS DE IMPRESIÓN U OTROS</b>						
Espiralado		1	Servicio	1	15	15
Copias	190	190	Servicio	380	0.1	38
Internet	32	36	Horas	68	1	68
SUB TOTAL						121.00
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>						
Gasolina	4	4	Galón	8	13	104
Mantenimiento de Movilidad	1	1	Servicio	2	50	100
Otros	1	1	Servicio	2	10	20
SUB TOTAL						224.00
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN</b>						
Alimentación en General	8	8	Servicio	16	10	160
SUB TOTAL						160.00
<b>TOTAL</b>						<b>2,621.90</b>

## MYPES ENCUESTADAS

<b>MYPES FERRETERAS ENCUESTADAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA</b>	
<b>NOMBRE DE LA MYPES</b>	<b>UBICACIÓN DE LA MYPES</b>
FERRETERÍA CHOTA	JR. CAYUMBA N° 233
FERRETERÍA MULTISERVICIOS J & R	AV. JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI N°S/N C.G.
FERRETERÍA KOPRIVA	AV. AGRICULTURA N° 111
FERRETERÍA MICHEL	JR. CALLAO N° 249
FERRETERÍA GLADYS	AV. 28 DE JULIO N° 395
FERRETERÍA E INVERSIONES SELVA	JR. CALLAO N° 550
FERRETERÍA "EL GRINGO"	JR, CALLAO N° 560
FERRETERÍA "EL BARCO FERRETERO"	AV. AGRICULTURA S/N CDRA 1
FERRETERÍA "CRUPO CONTINENTAL"	AV. RAYMONDI N° 645
FERRETERÍA "AGRO FERRETERIA EL SOL"	JR. CAYUMBA N° 280
FERRETERÍA "GRUPO CONTINENTAL"	AV. 28 DE JULIO N° 351
FERRETERÍA "AGRO FER DIEGO"	JR. CAYUMBA N° 297

