



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
FORMALIZACIÓN EN LAS MYPE RUBRO  
RESTAURANTES EN URBANIZACIÓN EL TRÉBOL –  
PIURA AÑO 2021**

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

**AUTORA:**

**GALLARDO ROJAS ANA NATALI**

**ORCID: 0000-0001-9842-5055**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA - PERÚ**

## **1. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Gallardo Rojas Ana Natali

ORCID: 0000-0001-9842-5055

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Piura, Perú

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Raneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

## 2. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

### JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

**Miembro**

Palacios de Briceño, Mercedes Raneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

### **3. AGRADECIMIENTO**

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

#### **4. DEDICATORIA**

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

## 5. RESUMEN

La actual investigación proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de la calidad, Proceso administrativo de: planeación, organización, dirección, control y otras actividades propias de la micro y pequeña empresa; el título “Caracterización de Gestión de calidad y Formalización en las MYPE rubro Restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021”. es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de las variables es finita, variable gestión de calidad 22 trabajadores, y formalización 6 gerentes. Se utilizará técnica de encuesta, instrumento el cuestionario. Siendo los principales resultados el 91% de los que identificaron los recursos que utilizan de manera ordenada. Un 86% el control estadístico. La Formalización el 100% precisaron que cumplen con la aplicación de las dimensiones de formalización. el 83% por el acompañamiento laboral. Las principales conclusiones como: los recursos que utilizan son aprovechados de manera ordenada y secuencial para llegar a satisfacer al cliente; dinamizan el control estadístico, realizan monitoreo a través de los reclamos de los clientes para identificar problema de calidad para mejorar constantemente. De la Formalización se ha identificado que cumplen con la aplicación de las dimensiones de: de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, existe interés permanente por optar tener un negocio en regla, aplican el beneficio de Acompañamiento Laboral garantizando a la persona la inducción al ingresar a trabajar

Palabras Claves: Formalización, gestión de calidad, MYPE, Restaurante,

## 6. ABSTRACT

The current investigation comes from the line of investigation called: Quality management, Administrative process of: planning, organization, direction, control and other activities of the micro and small business; the title "Characterization of Quality Management and Formalization in the MYPE category Restaurants in the Trébol urbanization - Piura, year 2021". it is quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The population of the variables is finite, quality management variable 22 workers, and formalization 6 managers. The survey technique will be used, the questionnaire instrument. The main results being 91% of the identified resources that they use in an orderly manner. 86% statistical control. The Formalization 100% specified that they comply with the application of the formalization dimensions. 83% for job support. The main conclusions such as the resources they use are used in an orderly and sequential way to get to satisfy the customer; they streamline statistical control, monitor customer complaints to identify quality problems in order to constantly improve. From the Formalization, it has been identified that they comply with the application of the dimensions of: Tax, Registry, Municipal, Business and Labor, there is permanent interest in opting to have a business in order, they apply the benefit of Labor Accompaniment guaranteeing the person induction when entering to work

Keywords: Formalization, quality management, MYPE, Restaurant,

## 7. Contenido

1. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
3. AGRADECIMIENTO.....	iv
4. DEDICATORIA .....	v
5. RESUMEN.....	vi
6. ABSTRACT.....	vii
7. CONTENIDO .....	viii
8. INDICE DE TABLAS .....	x
9. INDICE DE GRÁFICOS .....	xii
10. INDICE DE CUADROS .....	xiv
I- INTRODUCCIÓN .....	1
II- REVISIÓN DE LITERATURA .....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1 Variable de la gestión de calidad.....	15
2.1.2. Variable de Formalización .....	25
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	33
2.2.1. Gestión de Calidad .....	33
2.2.1.1. Elementos de la Gestión de Calidad.....	34
2.2.1.2. Enfoques de la Gestión de Calidad.....	37
2.2.2 Formalización de la Empresa. ....	40
2.2.2.1. Dimensiones de la Formalización. ....	40
2.2.2.2. Beneficios de la Formalización. ....	42
III. HIPÓTESIS .....	44
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	45

4.1. Tipo de la investigación.....	45
4.2. Nivel de la investigación .....	45
4.3. Diseño de la investigación.....	45
4.4. Población y muestra .....	46
4.4.1 Población .....	46
4.4.2 Muestra .....	47
4.5. Definición y Operacionalización de Variables .....	49
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
4.7. Plan de análisis .....	51
4.8 Matriz de Consistencia .....	52
4.9 Principios Éticos.....	54
V. RESULTADOS.....	56
5.1 Resultados.....	58
5.2. Análisis de Resultados.....	74
VI. CONCLUSIONES.....	83
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	87
ANEXOS .....	91
ANEXO 1: MATRIZ INDICADOR PREGUNTA .....	92
ANEXO 2: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN .....	94
ANEXO 3: HOJA DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DE JUICIO .....	95
ANEXO 4: LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD .....	108
ANEXO 5: LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE FORMALIZACIÓN .....	109

## 8. INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de definición y operacionalización de variables .....	49
<b>Tabla 2:</b> Matriz de Consistencia .....	52
<b>Tabla 3:</b> ¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización? .....	58
<b>Tabla 4:</b> ¿Conoce la misión y visión de la organización? .....	59
<b>Tabla 5:</b> ¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?.....	60
<b>Tabla 6:</b> ¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?.....	61
<b>Tabla 7:</b> ¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad? .....	62
<b>Tabla 8:</b> ¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?.....	63
<b>Tabla 9:</b> ¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?.....	64
<b>Tabla 10:</b> Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT .....	65
<b>Tabla 11:</b> Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta .....	65
<b>Tabla 12:</b> Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento .....	65
<b>Tabla 13:</b> Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad.....	65
<b>Tabla 14:</b> Su organización está inscrita en REMYPE .....	65
<b>Tabla 15:</b> ¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?.....	67
<b>Tabla 16:</b> Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial .....	68
<b>Tabla 17:</b> ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?.....	70

<b>Tabla 18:</b> ¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen? .....	72
<b>Tabla 19:</b> ¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren? .....	73
<b>Tabla 20:</b> ¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado? .....	70
<b>Tabla 21:</b> Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones.....	68

## 9. INDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1:</b> “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización” .....	58
<b>Figura 2:</b> “Conoce la misión y visión de la organización” .....	59
<b>Figura 3:</b> “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor” .....	60
<b>Figura 4:</b> “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización” .....	61
<b>Figura 5:</b> “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad.....	62
<b>Figura 6:</b> “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación” .....	63
<b>Figura 7:</b> “En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final” .....	64
<b>Figura 8:</b> “Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT” .....	65
<b>Figura 9:</b> “Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta” .....	65
<b>Figura 10:</b> “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento” .....	65
<b>Figura 11:</b> “ Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad” .....	65
<b>Figura 12:</b> “Su organización está inscrita en REMYPE” .....	65
<b>Figura 13:</b> “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente” .....	67
<b>Figuras 14:</b> “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial” .....	68
<b>Figura 15:</b> “Sus trabajadores están registrados en el SIS” .....	70
<b>Figura 16:</b> “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen” .....	72

<b>Figura 17:</b> “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren” .....	73
<b>Figura 18:</b> “Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado” .....	73
<b>Figura 19:</b> “Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones” .....	68
<b>Figura 20:</b> Gráfico de barras que representa las Características Demográficas .....	56
<b>Figura 21:</b> Gráfico de Barra que representa las tablas de la 10 a la 14 por valores iguales. ....	66
<b>Figura 22</b> Gráfico de barra que representa la tabla 16 y 21 por valores iguales.....	69
<b>Figura 23</b> Gráfico en barra que representa la Tabla 17 y 20 por valores iguales . ...	70

## 10. INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE .....	47
Cuadro 2: Fuente de información .....	47
Cuadro 3: Características demográficas .....	56

## **I- Introducción**

La presente investigación tiene como título: Características de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro Restaurantes en Urbanización El Trébol - Piura, año 2021. proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas (MYPEs), y como Objetivo de la línea de investigación se tiene: Desarrollar investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad en los procesos administrativos de planeamiento, organización, dirección y control, así como otras actividades propias de las MYPEs.

En el Perú y América Latina, las Micro, pequeñas y Medianas empresas, las condiciones de desempleo, inseguridad en los trabajos, generaron la presencia de muchos emprendedores, enfrentándose a dirigir una organización, sin tener la preparación gerencial, como también a cambios muy significativos que, en muchos de los casos se convirtieron en problema para su continuación en el mercado. La existencia de factores políticos y económicos a nivel país e internacional, así como los cambios veloces de la tecnología, exige a las MYPEs un cambio brusco en su estructura organizacional, funcional y de procesos. Diferentes aspectos desde las crisis política, económica y social en diferentes gobiernos muy en especial el Perú, ha desbordado en una crisis laboral de desempleo, agravando el desempeño de los extractos empresariales. Todo esto ha servido para resaltar la importancia del sector productivo y de comercio que está en manos de las Micro, pequeñas y Medianas empresas, como el gran motor del empleo, quizás precario, pero son promotoras del movimiento y crecimiento económico de un País y de Latinoamérica. (Rodríguez, 2016)

En América Latina la gastronomía muy aplicada en la diversidad de centros comerciales dedicados a la preparación y expendió de alimentos, representa un cúmulo de conocimientos y habilidades vinculados con los insumos e ingredientes, que forman parte de las llamadas recetas y procedimientos de la cocina, presentando exquisitos platos de comida, llenando las expectativas del consumidor. (Gutiérrez & Vilca, (2016))

En el mundo los centros dedicados a la combinación y preparación de alimentos y generar un nuevo producto delicioso, es conocido como el espacio de la gastronomía, la presencia de más del 70% de emprendedores dedicados a dirigir negocios que tienen una trata de atención muy directo con el cliente, son los restaurantes, chifas, cevicherías, pollerías y el mundo dedicado al expendio de alimentos. Sin embargo, aún no se tiene o no se percibe con claridad la cultura que existe hacia el cliente, en la actualidad los emprendedores tienen claro que se enfrentan al cambio en todos los aspectos de la organización, lo que lleva consigo el mejoramiento constante y perseverante para con el cliente. (Gutiérrez & Vilca, 2016)

Los restaurantes existentes en la Urbanización El Trébol, son centros de expendio y consumo de alimentos, pero, además, son organizaciones que aparecieron por la necesidad de obtener ingresos, y satisfacer sus necesidades. La presencia física de los restaurantes muestra algunas debilidades en los productos finales. Con relación a la calidad de la prestación del servicio, se evidencia un bajo nivel de conformidad del colaborador, teniendo incidencia en la productividad y competitividad por la baja relevancia a los elementos y enfoques de la gestión de calidad, no miran las oportunidades. (Avilés & Cedano, 2018)

La problemática antes y en esta época en Piura, se manifiesta por que, cada día existe un alto despliegue de los negocios de restaurante, tal evento evidencia la velocidad del crecimiento de los negocios empresariales, muchas personas acuden a satisfacer la necesidad primordial del ser humano, la industria alimentaria es muy motivadora y anima el corazón empresarial a salir adelante con un negocio, convirtiendo a las personas en comercializadores de bienes y servicios. En la presente investigación se busca determinar las características de gestión que tienen los restaurantes de la Urb. El Trébol, es conocido que empresarialmente en muchos casos lo más difícil es organizarse, identificar, que, frente al crecimiento demográfico, cuáles son los patrones de calidad, control, respeto, y formalización del negocio que asegure la inocuidad en la preparación de los alimentos, así como también conocer con que protección laboral cuentan los trabajadores de los restaurantes de la zona residencial. No se ha identificado plenamente el nivel de la dimensión de formalización que ha logrado cada organización, el funcionamiento llegó a ser una constante con cliente muy fidelizados, cuentan con nichos de clientes muy reducidos, que no miran la calidad del servicio; estos centros de expendio de alimentos se encuentran colindantes con la Urbanización Ignacio Merino, Urbanización Mariscal Tito, donde existen cantidad y diversidad de hoteles. (Ferrusola & Tomala, 2015)

Purizaca (2017) Manifestó que, a nivel global, la actividad, ordenada o desordenada, formal e informal desarrollan las micro empresas, tienen gran relevancia en la economía de los países, son generadoras de trabajo en jornada completa o media jornada, pero cumplen una función esencial en el crecimiento económico de un país, en los espacios donde se logran establecer generan desarrollo y crecimiento económico.

PRODUCE (2019) En su calidad de representante del Perú, preciso que las Micro y Pequeña empresa, identificadas por norma como unidades económicas, como entes que generadoras del movimiento económico y por tanto del Producto Bruto Interno, siendo su finalidad primordial la de generar movimiento empresarial mediante la transformación de bienes y su posterior comercialización, incluyendo además las actividades de extracción, producción de bienes y servicios finales.

Ramírez (2016) decidió iniciar el trabajo de conocer como las organizaciones dedicadas al restaurante, vienen aplicando la gestión de calidad, y como tienen mayor participación en el mercado, primando en su desarrollo la actividad comercial, enfocando la calidad del producto, el tiempo, la calidad del servicio, desde una perspectiva interna, con la participación de los cooperantes de la organización. Ramírez expreso que la alimentación es vital, constituyéndose en una de las primeras y prioritarias necesidades de la persona, los restaurantes se han constituido en el segmento comercial de platos de comida, donde prima el espíritu emprendedor, preocupados por otorgar a los clientes la mejor calidad del producto y cubrir sus expectativas en lo que a comida, atención, y resolución de problemas se refiere.

Acaro, (2019) manifestó que, gran parte de las Mype conforman el conglomerado empresarial del rubro de restaurantes, y preciso que, en el Perú, el sector empresarial del rubro de restaurantes en sus diversas modalidades empresariales, representan el 96.2% de empresas formales, siendo éste el rubro que crece a una gran velocidad, exigiendo el mercado que cada día sean más competitivos, desde sus diversas modalidades de expendio de alimentos, como Restaurantes, pollerías, cevicherías.

Dongo (2018) expreso que las micro y pequeñas empresas por mandato de la ley 30056, son reconocidas como Unidades Económicas, siendo su actividad principal la

de extracción, fabricación, producción y comercialización, convirtiéndolas desde ese momento en la gran espiral de desarrollo del eje económico, existe en el Perú un crecimiento rápido de las MYPE, llegando a representar el 93.9% de negocios, que le dan trabajo de 1 a 10 personas, disminuyendo el índice de pobreza.

Lozano, (2018) manifestó que el desempleo en el año 2018, tuvo una constante de incidencia en el nivel de desocupación, se mantiene el 4.5% de personas sin trabajo en el año 2018 en el tiempo de septiembre hasta el fin del mismo año. A partir del problema político del gobierno dando inicio a la desconfianza de inversión y la falta de estabilidad jurídica los micro empresarios toman una actitud de proteger su capital ante la desconfianza e inseguridad la cual fue temporal, pero generó un impacto negativo.

En el mundo, América Latina y Perú, las MYPE dedicadas al servicio directo con los clientes, en Restaurantes, desarrollan sus actividades de preparación de alimentos y atención al cliente, en el contexto de dos factores relevantes el primero el factor interno y el segundo el factor externo, en el marco de los mecanismos que implementan como organización y además dan cumplimiento a las normas que emite el gobierno.

Las Mype desde el factor interno se analizaron con el método de las 5 “M”, que reflejan los pilares de cada organización, todos están interrelacionados, al logro del objetivo institucional, Los restaurantes en lo relacionado con la Maquinaria, no cuentan con los equipos industriales de última generación, por lo que los procesos no reúnen las exigencias del consumidor, cuentan con equipos de tecnología moderada, por tanto la atención se refleja de esa manera moderada donde el que sufre las consecuencias es el cliente. Por consecuencia de la Pandemia COVID-19 manifestaron que no podían

invertir ya que para ellos representaba alto riesgo hacer inversiones, cuando la realidad del COVID-19 era muy amenazante. (Huere & Muña, 2016)

Respecto al Método, las MYPE objeto de la investigación, no cuentan con diseños de procesos, su desarrollo es de acuerdo a la necesidad y exigencia del cliente, mantienen una carta por mucho tiempo, no presentan variedades, ello motiva a los dueños ha despreocuparse de establecer procedimientos que sirvan a los colaboradores de instrumento de guía, y conocer certeramente el cómo poder hacer las cosas mejor; no aplican encuestas a sus clientes respecto a la calidad del servicio, la calidad del producto y la calidad de atención por parte del mozo, se dejan llevar por el momento y de acuerdo al poco capital de trabajo que puedan mover. Por este tiempo han tenido una fuerte parada por consecuencia de la Pandemia COVID- 19, sus actividades se frenaron de manera brusca, otro factor que no les motivó a realizar mejoras en cuanto a describir los procesos. (Medina, 2017)

En relación a la Mano de Obra, el personal que labora en los restaurantes de la Urbanización “El Trébol” tienen educación básica regular del nivel de secundaria, y algunos dueños tienen educación superior, otros pusieron el negocio por sobrevivir, generar dinero y cubrir necesidades esenciales de su vida diaria. Se adiciona que no se ha observado que exista un buen trato y buena comunicación entre trabajador y dueño, todo ello desmotiva al colaborador, sin embargo, se tiene que comentar que la relación mozo cliente es más amical y en muchos de los casos la buena atención es la respuesta por acceder a una propina por parte del cliente. (Medina, 2017)

El COVID-19, tuvo incidencia directa por el tema del Medio Ambiente, los restaurantes de la Urbanización El Trébol, como todos a nivel regional y nacional, por mandato del estado peruano, mediante norma legal acataron el cierre de actividades en

salvaguarda de la vida de las personas que integran la organización; ello ha llevado de una u otra manera al descuido del restaurante, por falta de actividad. Por otra parte, a partir de octubre del 2020 por mandato del gobierno, las actividades comerciales de alimentos se reiniciaron, cumpliendo los protocolos establecidos, las calles donde están ubicados los restaurantes objeto de estudio, se observa calles todavía con afirmado invadidas de arena.

Así mismo el aspecto no menos relevante la Materia Prima, se tiene concebido que, al prestar servicio de alimentación directa, los restaurantes deben cumplir con los protocolos que exige la norma. Piura tiene privilegio, en cuanto a los alimentos los restaurantes siempre ofertan lo que más le gusta al cliente, por ello lo anterior dicho de nichos pequeños, les permite conocer a plenitud a su cliente, de esta manera tienen clientes fidelizados. (Días, 2017)

En este mundo globalizado, comercial y muy competitivo, se comenta sobre el rubro de la gastronomía, donde no sólo prevalece la empresa, sino además los procesos, métodos, procedimientos, liderazgo, la comunicación, y las instalaciones de la infraestructura que, su conjunto debe lograr un solo objetivo el de cubrir las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades; la pobre existencia de capacitación a los miembros de la organización, quienes incluso no le dan importancia al tema, genera una baja del resultado económico y financiero de la empresa. (Ruesga, 2006)

Con respecto al factor externo se tiene que existe una técnica denominada, PEST, la cual con el transcurrir del tiempo se amplió en sus elementos o componentes y actualmente le denominan PESTEL, que integra en esta frase el factor político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal de las MYPE dedicadas al servicio

de atención de alimentos – restaurantes desde la perspectiva del PESTEL. (Parada, 2016)

Respecto al factor político. Las organizaciones establecen incentivos laborales, con la finalidad de motivar a sus colaboradores, con el propósito que los mejores se mantengan identificado y comprometidos, por otra parte, los empresarios mantienen esta actitud porque son conscientes que ello aumenta la productividad del trabajador. (Mendoza, 2016)

En todo el mundo existe la presencia del COVID -19, en Perú se manifestó desde el 16 de marzo del 2020, las primeras medidas del gobierno peruano fue suspender todas las actividades, para salvaguardar la vida de las personas, la pandemia, género baja del comportamiento de los negocios, los trabajadores han sido afectados, con la política de estado, no se niega que, por el bien de cada persona, pero el impacto político ha tenido incidencia negativa hasta el mes de septiembre, a partir de octubre los restaurantes empezaron la reactivación económica con el servicio de atención a domicilio, hoy ya se aprecia presencia en los restaurantes, el gobierno y sus políticas públicas, proporcionan información actualizada para prevenir y velar por la salud y la vida de las personas en el marco de la constitución peruana. (COEN, 2020)

El Perú, la economía vista desde la sociedad industrial y de comercialización son los ejes centrales del incremento de la economía nacional, la política económica es responsabilidad del gobierno de turno y la sociedad, los que desarrollan, los medios y mecanismos e instrumentos que fortalezcan el sistema financiero, garantizando las tasas de interés que protejan al sistema comercial, e industrial, permite a los empresarios tener liderazgo en sus costos, ofertando precios accesibles. Hoy la tasa de

desempleo se ha incrementado considerablemente por la presencia del COVID-19. (COEN, 2020)

En América Latina y el Caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas. Estos instrumentos son fundamentalmente el financiamiento y la capacitación empresarial. El jefe de INEI, Carhuavilca Bonett, preciso que, en el corrido de los meses de que corresponden al segundo semestre del año 2019 del Perú, El índice poblacional Económicamente Activa disminuyó entre el 39.5%, del mismo modo las personas de la zona urbana en relación al factor anterior ha disminuido más del 47% (INEI, 2019)

Por otra parte, desde la perspectiva social, Piura su gente es muy religiosa, culta, se rige por creencias, en la sociedad cumplen el rol social de desarrollo de las comunidades. La urbanización El Trébol, por lo observado su gente tiene un nivel educativo profesional, hay presencia de emprendedores sobresaliendo los restaurantes, los trabajadores son respetuosos de las creencias de los dueños, así como de sus costumbres, se adecuan a los gustos preferencias de sus clientes; entre las fiestas religiosas muestran su devoción al Señor de los Milagros, El Señor Cautivo de Ayabaca, La fiesta de La virgen de las Mercedes, entre otros. La comunidad por lo general no acude a los restaurantes de su zona, buscan salir a otros lugares donde su familia tenga otro ambiente. Acuden a los restaurantes gente foránea que llega motivados por otras actividades que se desarrolla en la zona de la urbanización.

En lo relacionado a la tecnología, en los centros comerciales de servicio de alimentos no es muy antigua, la Urbanización tiene aproximadamente entre 20 a 25 años de creada, gracias a la venta de terrenos que realizó el Ing. Pérez y Castro con su colega

Bustamante, este indicador permite conocer que los negocios tienen un tiempo 10 años a 15 el más antiguo. No existe velocidad de cambio en los equipos y maquinaria que utilizan. Todos los negocios tienden a innovar equipos, carta de los platos, en base a la experiencia que adquieren de los propios clientes, respondiendo a la pregunta ¿Qué le gusta al cliente?, ¿Qué prefiere el cliente? La brecha digital está presente en estos negocios, no se observa presencia de investigación y desarrollo ya que se mantienen como se iniciaron. El mercado en el mundo de la tecnología para restaurantes les brinda oportunidades a mejorar y promocionar una tecnología acorde al negocio y al cliente. (Restauración, 2018)

Por otra parte, Mostacero (2018) manifestó que las empresas se constituyen en unidades económicas, muchas de ellas en la mayoría de los casos tienen muy escasas probabilidades de poder endeudarse, dada la inexistente capacidad de activos que representen poder respaldar una deuda ante el sistema financiero, muchos de los bienes y equipos no constituyen activos, y por otra parte en su mayoría alquilan la infraestructura donde desarrollan sus actividades. Por otra parte, estas micro y pequeñas empresas, aprovechan la tecnología e informática y brindan un sistema de pago con tarjeta de crédito para dar mayor facilidad y disminuir los riesgos del cliente.

Respecto al factor ecológico, considerando la actividad que desarrollan los restaurantes, la pregunta clave es, ¿Qué hacen con los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas? Acaso los vierten al sistema de la red de desagües de sus zonas, los gerentes tienen contactos con recicladores a quienes les venden no solamente los residuos de alimentos, sino además las botellas de plásticos vacías, de vidrios, cajas de cartón es decir todo aquello que ya no les es útil en la organización. Por otra parte,

que acciones y/o cuidados aplican con el uso de los detergentes, los desinfectantes, la pregunta es ¿Cumplirán las medidas de seguridad?, tienen en cuenta las normas que regulan el sistema medioambiental y sus modificaciones, consideran los riesgos naturales de la propia zona, que por muchos años ha demostrado ser vulnerable a la naturaleza. (Peña, 2015)

Con relación al factor legal, referida a la legislación que tienen relación directa con el negocio, licencias de funcionamiento, legislación laboral, leyes sanitarias y las de inocuidad de la preparación de alimentos. Ley N° 2990 Ley que “determina y regula el ámbito, estructura orgánica básica, competencia y funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo”. Ley N° 26961, “Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística”, Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR, “Apruébese el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes, que consta de ocho (8) capítulos, veintinueve (29) artículos, veinticuatro (24) disposiciones complementarias finales, cuatro (4) disposiciones complementarias transitorias y seis (6) anexos” y demás leyes que sobre el tema existen a nivel nacional e internacional, existe la ley de inocuidad que garantice la calidad de los procesos para la manipulación de los alimentos que se utilizan para la preparación de platos de comida.

Las MYPEs en el Perú dedicadas al expendio de alimentos, tienen crecimiento rápido y desordenado, por otra parte, existe fácil presencia de nuevos negocios, desde la formalidad o la informalidad, lo cierto que, en ambos campos, no demuestran dominio de gestión de los elementos esenciales de gerenciar una

organización. Desde el campo de la formalización permite identificar los niveles de ventas, la población económicamente activa -PEA, el nivel de mano de obra ocupada, sin embargo, no se identifica si han cumplido con todas las dimensiones que significa la formalización empresarial.

Con la situación caracterizada en la presente investigación relacionada la caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización, ha permitido formular la pregunta de la investigación con el enunciado denominado: ¿Qué, características tiene la gestión de calidad y formalización en las Mype rubro restaurantes en Urbanización El Trébol – Piura, año 2021?

- En la presente investigación, se formuló el siguiente objetivo general: “Identificar las principales características de la gestión de calidad y formalización en las Mype rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021” y para demostrar que se cumple se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021; (b) Conocer los enfoques de la gestión de *calidad* en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021; (c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021 y (d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.

La presente investigación se justifica teóricamente, por el incremento del conocimiento respecto a la gestión de calidad y formalización, comprendiendo el conocimiento de elementos y enfoques que aplican las organizaciones respecto a su gestión de calidad, del mismo modo las dimensiones y beneficios de la formalización,

la investigación permitirá clarificar la secuencia del proceso de la formalización y cuál es el impacto beneficioso en las organizaciones. (Hernández & Baptista, 2010).

Por otra parte, se justifica de manera práctica porque permite conocer las características de las dimensiones objeto de investigación para llegar al objetivo general. Piura ha demostrado que cada día tiene crecimiento de negocios de restaurantes, por lo que es de interés conocer las características de cada dimensión. (Hernández & Baptista, 2010).

La presente investigación se justifica metodológicamente por la aplicación del proceso científico de investigación, mediante fórmulas estadísticas en caso de ser necesario, por el desarrollo de tamaño muestral probabilístico, o no probabilístico, según corresponda. (Hernández & Baptista, 2010).

En lo social se busca extender y realizar sensibilización sobre las características reales de las MYPEs ante la sociedad y en específico en la Región Grau de Piura.

Por otra parte institucionalmente, la investigación identifica a la Universidad como una institución centrada en la investigación, para único beneficio de la comunidad. En cumplimiento a la ley N<sup>º</sup> 30220 Uladech católica respeta el proceso de la obtención de los grados, así como los títulos profesionales.

La presente investigación queda delimitada de la siguiente manera:

**Delimitación Psicográfica:** el desarrollo de la presente investigación se enmarco en el rubro Restaurantes en la Urbanización El Trébol, del distrito de Piura.

**Delimitación temporal:** Periodo durante el cual se ha desarrollado la investigación de noviembre 2020 a febrero 2021.

Delimitación Geográfica: el desarrollo del estudio se realizó en el espacio de la Urbanización El Trébol, del distrito de Piura.

Delimitación Temática: se desarrolló dentro del campo de la Gestión de calidad y Formalización de las MYPEs.

Siendo los principales resultados el 91% de los identificaron los recursos que utilizan de manera ordenada. Un 86% control estadístico. La Formalización el 100% precisaron que cumplen con la aplicación de las dimensiones de formalización. el 83% por el acompañamiento laboral.

Las principales conclusiones como: los recursos que utilizan son aprovechados de manera ordenada y secuencial para llegar a satisfacer al cliente; dinamizan el control estadístico, realizan monitoreo a través de los reclamos de los clientes para identificar problema de calidad para mejorar constantemente. De la Formalización se ha identificado que cumplen con la aplicación de las dimensiones de: de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, existe interés permanente por optar tener un negocio en regla, aplican el beneficio de Acompañamiento Laboral garantizando a la persona la inducción al ingresar a trabajar.

## II- REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable de la gestión de calidad

**Avilés & Cedeño (2018)** en su investigación titulada “*Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita*”, en la Universidad Católica de Santiago de GUAYAQUIL – ECUADOR, se empleó la metodología descriptiva y correlacional, objetivo elaboración de diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita”, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y se obtuvieron las siguientes conclusiones: Que, para realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Acta” en base a la teoría estudiada por Edward Deming. Además, que, el restaurante “La Finquita” está catalogado por los clientes como un buen lugar para consumir un almuerzo sano y de excelente sabor, pero que necesita de una gestión de calidad para su mejor desenvolvimiento a futuro.

Llegó a concluir que, cuando se conoce el contexto de los requisitos del sistema integrado de gestión se facilita el engranaje de su estructura de alto nivel de una manera explícita, efectiva y eficiente; lo que permite consolidar la gestión combinada de requisitos que ayuden a: minimizar los riesgos de inocuidad a través del sistema de gestión en seguridad alimentaria e incrementar los parámetros de confianza del consumidor final, aumentar los requisitos legales de la gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente, proteger el entorno y/o medio ambiente y conseguir una mejor gestión de la seguridad y salud laboral.

**Burgos (2017)** tesis denominada, “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USA- 008*”. Presentada en el departamento de ingeniería industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de BOGOTÁ. -COLOMBIA. Objetivo General: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. Metodología de tipo de investigación fue cualitativa, ya que se hizo levantamiento directo de la información y análisis de opiniones de clientes y empleados; y cuantitativa ya que se usaron métodos matemáticos como el uso de tableros de control y métodos estadísticos para evaluación de resultados de encuestas, además de datos numéricos para evaluar las condiciones iniciales de la entidad y la manera en que dichas condiciones afectaban los costos de la empresa.

Llegando a las siguientes conclusiones: mostró la existencia de una serie de factores afectantes de difícil control y la forma de minimizar su impacto, dichos factores corresponden a fenómenos climáticos que por la naturaleza del servicio definen la prestación o no del mismo, disponibilidad de servicios públicos y amenazas del sector. Así mismo se evidenció la total inexistencia de información documentada dentro de la organización, lo cual hacía que la gestión administrativa de la misma se viera entorpecida y el control de los procesos y procedimientos fuera casi nulo. A continuación, se generó todo el proceso de documentación observado en los anexos del presente documento, y que parten del manual de calidad y del aplicativo para la totalidad del SGC como base de organización para contemplar cada uno de los

numerales existentes dentro de la norma ISO 9001:20015 y que se ven complementados con la lista de chequeo de la norma NTS-USNA 008.

**Gramajo (2018)** tesis titula *“Las 5S en los Restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango”*, tesis para optar la Licenciatura en Administración de Empresas, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar – GUATEMALA. tuvo como objetivo principal el determinar la utilización del programa 5`s en los restaurantes del municipio antes mencionado. Las cinco s es una herramienta creada en Japón que empieza con la primera letra con s, “Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarización), Shitsuke (disciplina). se trabajó un diseño descriptivo. Legó a concluir: Por consiguiente, los gerentes y colaboradores desconocen y no utilizan el programa 5´S en los restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque, Quetzaltenango. En síntesis, los métodos de organización de los recursos materiales se basan en almacenar en bodega, la cual limpian y ordenan una vez a la semana, sin embargo, las herramientas no se encuentran rotuladas.

Como conclusiones de la investigación se identificó que la manera de ordenar los espacios de trabajo en los restaurantes es un proceso empírico, donde no existen marcaciones, ni señalizaciones de las diferentes áreas de trabajo, ni de peligro. En consecuencia, el proceso utilizado en los restaurantes se da a conocer de manera verbal, actualmente no cuentan con un manual de limpieza que indique el procedimiento a seguir. La limpieza empleada para las diferentes áreas es a través de limpieza profunda y desinfectada.

Por lo tanto, en los restaurantes existen estándares para controlar el orden y limpieza de manera visual, pero no se cuenta con controles escritos que refuerce el hábito de mantener los elementos anteriores. (Organización, orden y limpieza) Por consiguiente, las medidas de disciplina utilizadas en los restaurantes son llamadas de atención, cuando los colaboradores no cumplen con la limpieza.

**Gutiérrez & Vilca (2016)** en su tesis *“Causas de rotación de Capital Humano en el área de comedor y cocina de Restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2016”* para optar el título en Licenciadas en Turismo y Hotelería, presentada a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales de la Universidad Nacional de San Agustín – AREQUIPA – PERÚ. Objetivo general: determinar las causas de rotación del capital humano en el área de cocina y área de comedor de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa; la metodología aplicada fue a través de una investigación cuantitativa descriptiva simple y de tipo transversal según su ubicación temporal. Llegó a las siguientes conclusiones:

Llegó a concluir que la Rotación de Recurso Humanos en el área de comedor y cocina de los restaurantes de cuatro tenedores de la Ciudad de Arequipa en el año 2016 es el resultado de los Fenómenos Internos y Fenómenos Externos que condicionan el comportamiento de los Recursos Humanos. Los fenómenos internos que causan la Rotación de Recursos Humanos en el área de comedor y cocina en los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa en el año 2016 son las malas políticas salariales, la mala política de prestaciones sociales.

**Rojas (2016)** tesis titulada *“Conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo, Julio –*

*septiembre 2016*”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Servicios Turísticos, presentada en la Carrera de Administración y Servicios Turísticos de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte TRUJILLO – PERÚ. Objetivo general Evaluar el nivel de conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en restaurantes de dos y tres tenedores de la ciudad de Trujillo, julio – septiembre 2016. Diseño de investigación. La investigación realizada es de tipo No Experimental, Descriptivo, Transversal. Es no experimental porque no se manipulan deliberadamente o intencionalmente las variables; transversal, porque se ejecuta en un solo periodo determinado de tiempo; y descriptivo ya que se describe el nivel de conocimiento de la gestión por procesos y el grado de su aplicación en los restaurantes evaluados.

Siendo las conclusiones: Los restaurantes en la categoría dos tenedores demostraron tener un nivel de conocimiento aceptable mayor con relación a los restaurantes de tres tenedores. El nivel de conocimiento sobre gestión por procesos en los restaurantes de categoría dos tenedores es deficiente en la mitad de las empresas evaluadas, mientras que en el caso de restaurantes de categoría tres tenedores, también es deficiente, pero en mayor porcentaje que los anteriores. El nivel de aplicación de la gestión por procesos fue predominantemente de implementación parcial tanto en los restaurantes de categoría dos tenedores como en los restaurantes de categoría tres tenedores, pero fue mayor en estos últimos.

**Mellado, Orcotoma & Rozas (2017)** su tesis denominada “*Restaurante Temático Cusco*”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. LIMA – PERÚ. El objetivo general fue: determinar la viabilidad de implementar en la ciudad

del Cusco un restaurante temático tradicional, por medio del cual se brinde no sólo satisfacción de las necesidades del cliente, sino también se brinden experiencias inolvidables y que se posicione en la mente del consumidor como la mejor alternativa para el disfrute gastronómico de la ciudad del Cusco. La metodología se aplicó a través de herramientas de investigación tanto cualitativa como cuantitativa,

Las conclusiones a las que llegó son: La implementación de un restaurante temático en la ciudad del Cusco es viable conforme el análisis de mercado, el mercado está dispuesto a pagar y probar la oferta de producto y servicio que ofrecerá MANKA. El restaurante se enfocará en ofrecer La optimización de costos y procesos productivos respecto de los productos y servicios que brindará, la estrategia de penetración de mercado es la alternativa más acertada para poder obtener una cuota del mercado de la ciudad del Cusco. La estrategia de desarrollo de producto será óptima para el restaurante, por cuanto la relación precio calidad y valor agregado respecto del aspecto temático vinculado a la cultura tradicional cusqueña está orientada a mejorar y modificar la oferta de los productos y servicios ya existentes; ofreciendo a los clientes un producto tradicional y de calidad, un servicio óptimo enfocado en la satisfacción del cliente y un valor agregado que no se ofrece aún en la ciudad del Cusco. Cuarta La organización administrativa es fundamental en este sistema de negocio, al ser el gerente y trabajadores como el administrador, chefs y cocineros, meseros, recepción etc. La estructura operacional, y conforme los resultados y análisis, es fundamental la implementación de principios que rijan el comportamiento, sistema operativo entre otros, y estos principios son la visión, misión, valores, MOF, etc. que sirvan de guía y sean fundamentales en la productividad y calidad en el servicio y los productos que se ofrecen al cliente.

**Guzmán (2018).** En su tesis sobre. “Gestión de las MYPES del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, Ucayali 2018” tesis para optar el grado académico de bachiller en ciencias contables y financieras, finanzas corporativas y gestión de pymes y mypes. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa. UCAYALY – PERÙ. Formulación de Objetivos de la investigación: Conocer cómo es la gestión de las MYPE del sector restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018, busca identificar como es la planificación, organización, ejecución y control. Metodología fue de diseño de la investigación descriptivo, porque describen la distribución de la variable, sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza, da a conocer las características de la gestión de las MYPE. La población es de 48 trabajadores de 16 restaurantes (Chifas, broasteria, pollo a la brasa, caldo de gallina) ubicadas en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, 2018.

Las conclusiones: Con respecto a la dimensión PLANIFICACIÓN se concluyó que: Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, no planifican o es muy escasa esta actividad, puesto que nunca han contado con un plan estratégico, los conductores de la empresa no consideran los instrumentos que nos da la administración como ciencia y actúan de forma informal sin utilizar estas herramientas, los negocios no tienen rumbo fijo. Con respecto a la dimensión ORGANIZACIÓN se concluye que: Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, siendo negocios tan pequeños, es incomprensible que los restaurantes operan sin ningún criterio organizacional, donde no se establecen

funciones y responsabilidades definidas, yendo en contra de los intereses del propio negocio, lo que significa que los restaurantes funcionan bajo ningún criterio organizacional, por otro lado, la estructura organizacional de los restaurantes, muestra que no existe identificación. Con respecto a la dimensión EJECUCIÓN se concluye que: Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, muestran que las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa. También se evidencia la falta de capacitación, para atender en este servicio. Estos restaurantes cuentan con Licencia Municipal de Funcionamiento, carnet de sanidad de los trabajadores, las personas que laboran no apoyan en el trabajo, es decir, nadie se identifica con la empresa, todos consideran una forma de obtener un ingreso y nada más, y finalmente Con respecto a la dimensión CONTROL se concluye que: Los negocios dedicados al rubro restaurantes ubicados en el Jr. Salaverry cuadras 1- 5 del distrito de Callería, muestra que los controles implementados en los restaurantes nunca apoyan a la administración, por esta razón, el papel de la administración del negocio es que sus elementos vayan de la mano, el control preciso para que se puedan tomar decisiones adecuadas. Hace falta un adecuado resguardo que permita la conservación y disponibilidad inmediata de los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa. Se encontró que, efectivamente todos reciben la información, sin ningún tipo de control, por este motivo, podemos afirmar que existe una inadecuada administración de estos lugares denominados restaurantes.

**Peña (2016)** realizó una investigación titulada: “*Caracterización de la Capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016*”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (PIURA, PERÚ), el objetivo general fue Determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubros vegetarianos del centro de la Ciudad de Piura, año 2016, la metodología empleada es de tipo descriptiva.

Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los criterios de evaluación el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resaltó que los representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores.

**Villalta (2019)** realizó una investigación titulada: “*Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, Año 2017*”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (PIURA, PERÚ), el objetivo general en la investigación fue determinar las características de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la Calle Tacna del Cercado de Piura, Año 2017, asimismo la metodología empleada es de tipo cuantitativo, nivel descriptiva y de corte trasversal.

Llegando a las siguientes conclusiones: Las necesidades de capacitación, determinó que los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes no planifican las capacitaciones, y que no se evalúa su rendimiento, asimismo manifiestan que las capacitaciones no se relacionan con las metas y objetivos de los restaurantes, además los medios de capacitación que se identificaron por la mayoría de los trabajadores fueron textos o separatas en la capacitación, la mayoría manifestó que si se utilizaron

materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje considerándolos los más idóneos.

**CASTRO (2019)** tesis presentado sobre “*Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb. el bosque-castilla, Piura 2016*” presentada para optar el título de Licenciada en Administración de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote. CASTILLA -PERÚ. Objetivo general. identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes. Metodología, La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva. Se utilizará la investigación del nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

Concluyendo, Según la investigación realizada, Se obtuvo que más de la mitad de las MYPEs utilizan como técnicas de gestión de calidad, técnicas para la mejora y resolución de problemas, técnicas de trabajo en grupo, técnicas estadísticas. Según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que la mayoría de las MYPEs indica que los beneficios que brinda la gestión de calidad son: mayor participación de los empleados, mejorar la imagen y credibilidad ante terceros y lograr maximizar la satisfacción de los clientes. Según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que más de la mitad de los encuestados indican que los elementos empleados para la satisfacción de los clientes, son: el rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción del cliente. Se recomienda que siempre se debe evaluar el grado de satisfacción de sus clientes, para así implementar nuevas estrategias que los conlleve a lograr la satisfacción de los mismos.

### 2.1.2. Variable de Formalización

**Sánchez (2017)** en su tesis sobre “*Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante PIZZA BURGER DINER DE GUALAN, ACAPA*” para optar la licenciatura en administración de empresas, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad Rafael Landívar – GUATEMALA. Objetivo específico: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. Esta investigación es de tipo descriptivo. Para su ejecución se planteó la metodología de ServQual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad. Se evaluó la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán, a través de la valoración de expectativas y percepciones, según el método ServQual para calidad de servicio. Conclusiones: Según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (- 0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes. Con base a la evaluación 360° se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos. Mientras que los directivos no.

**Escandón (2017)** en su tesis realizada sobre “*Propuesta para la mejora de los servicios en el Bar Restaurante Macho Sports en Plaza Sol en la ciudad de Guayaquil*”. Para optar el grado de Licenciado en Hotelerías y Turismo en la Carrera

de Hotelería y Turismo de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de GUAYAQUIL – ECUADOR. Objetivo general: Proponer un plan de acción estratégico enfocado a la optimización del perfil y la demanda de los servicios en el bar restaurante Macho Sports. Metodología: Con enfoque cuantitativo, hipótesis mediante el análisis estadístico y numérico para probar teorías creando patrones de comportamiento. Es de enfoque cualitativo ya que describe los fenómenos sociales de los servicios del Bar Restaurant.

Llegó a las conclusiones, Después de haber realizado el informe de investigación en base a los resultados obtenidos se puede concluir que: Los resultados en la calidad de los servicios revelan que en la empresa los empleados ofrecen los servicios, pero no de manera correcta, no prestan atención a las necesidades del cliente. Que no brindan una atención personalizada siendo varios de los encuestados clientes frecuentes, la gran mayoría indicó que no reciben un trato amable y algunos respondieron que a veces. Se puede decir que este resultado no cumpliría los parámetros de satisfacción al cliente. La innovación del servicio no es lo mismo que una remodelación de infraestructura; entonces si hablamos de cambios se debe investigar de qué manera se puede mejorar nuestros servicios en beneficio del cliente. Es demasiado el tiempo que esperan para ser atendidos provocando malestar y pérdida de tiempo a los clientes, además que los ambientes en donde esperan no tienen la capacidad adecuada

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

VICENTE ROCAFUERTE de GUAYAQUIL – ECUADOR. Objetivo general: Elaborar un Plan de Negocios para la Formalización empresarial del restaurante “EL REY DE LA CHULETA” de la ciudad de Guayaquil. Metodología, tipos de investigación aplicados fueron: la aplicada y proyectiva. El enfoque de investigación fue mixto: cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos de investigación usados fueron: la encuesta, observación y la revisión documental. En base a la investigación efectuada.

Se concluyó lo siguiente: El negocio tiene un gran potencial de aceptación entre su clientela por su menú compuesto por platos típicos, donde destaca el arroz con chuleta, debido a su larga trayectoria y la sazón, pero necesita contar con una herramienta administrativa como un plan de negocios donde se establezcan los lineamientos estratégicos que sirvan para formalizar el negocio adecuadamente.

Se está desaprovechando la oportunidad de crecer el negocio por el desconocimiento del propietario sobre temas referentes a finanzas, administración, manejo de negocios, marketing y contabilidad que se hacen necesarios para el manejo adecuado de un negocio que se mantiene firme a lo largo de más de tres décadas.

El proceso de formalización de un negocio sirve para la consolidación de éstos en el mercado, y no cierran en el mediano plazo a causa de la desorganización, incumplimiento de normas legales y no corrección de falencias, principalmente en ofrecer un servicio de calidad al cliente y aplicar las respectivas herramientas administrativas y financieras que faciliten el manejo del negocio.

**Huere & Muña (2016)** en su tesis denominada “*Cultura tributaria para la Formalización de las MYPEs de los mercados de la provincia de Huancayo*” para optar el título de Contador Público, presentada a la Facultad de Contabilidad de la

Universidad Nacional del Centro del Perú. HUANCAYO – PERÙ. Objetivo general. Analizar como la cultura tributaria influye en la formalización de las MYPES de los Mercados de la Provincia de Huancayo. Metodología tipo de aplicación, nivel y diseño descriptiva.

Concluyendo en: Los empresarios de los mercados de la provincia de Huancayo tienen un nivel de cultura tributaria bajo, consideran que la informalidad y otras formas de eludir sus responsabilidades tributarias son normales en estos tipos de contribuyentes que realizan actividades empresariales en los mercados, otra de las razones por la cual mantienen aún vigentes sus opiniones y la percepción negativa que tienen de la SUNAT; piensan que lo recaudado no tienen un destino adecuado y no le dan la importancia a la difusión sobre tributos y normas que les permita tener conocimiento sobre la formalización, deberes y derechos del contribuyente. Se ha podido determinar que la principal dificultad que tiene la SUNAT es la conciencia tributaria que tiene las MYPES de los mercados de la provincia de Huancayo, ya que no están de acuerdo con los tributos en el país, menos el que cobran en los mercados, ignoran sobre tributos, no están al tanto con el destino de lo recaudado, no muestran interés sobre los impuestos, ignoran sobre las infracciones y sanciones. Se ha podido determinar que los empresarios de los mercados de la provincia de Huancayo no asumen el cumplimiento voluntario de las normas, impuestos, obligaciones tributarias y menos de formalizarse; ello se debe principalmente a los valores personales y la educación tributaria que está de más a menos en el contribuyente. Se puede afirmar que la correlación entre los indicadores: valores personales, educación tributaria y política, ( $X_2$  y  $Y_2$ ) es directa y fuerte, ya que su valor es 0.631.

**Requejo & Medina (2017)** en su Tesis sobre *“Formalización De Negocios Para Reducir La Informalidad Del Funcionamiento De Las MYPEs De La Provincia De Jaén – 2014”* realizado en la Universidad Cesar Vallejo. JAEN – PERÙ; cuyo objetivo fue proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPEs en la provincia de Jaén – 2014. Este estudio es de tipo descriptiva, realizado en una muestra de 60 negocios a quienes se les aplicó un cuestionario.

Las conclusiones obtenidas. Se determinó que el 92,80% (206) no tienen licencia de funcionamiento ni certificado de defensa civil, el 65,00% (39) manifiestan que una de las principales causas de la no formalización es la desinformación, mientras que el 18,33% (11) afirman que se verá disminuido sus utilidades, aunque el 11,67% (7), manifiestan que no lo hacen por la demora en los trámites, siendo la desinformación, la principal causa de la informalidad en la provincia.

**Diaz (2017)** en su tesis denominada *“Estrategias para la Formalización de las MYPEs en el distrito de Pimentel 2016”* para optar el título de Licenciado en Administración, presentada en la Escuela Académica Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. PIMENTEL – PERÙ. Objetivo general. Determinar estrategias para la formalización de las mypes en el distrito de Pimentel 2017. Metodología, de tipo descriptiva, no experimental – transversal.

Llegó a concluir: Existe un clima de desorden comercial, esto como consecuencia de la falta de mejoramiento y modernización del Mercado, así como también la existencia de pequeños comerciantes informales no permanentes al entorno

de dicho centro comercial, aportando a la municipalidad, mediante personas encargadas de la cobranza diaria una cantidad no mayor de S/. 2.00 o S/. 3.00 como permiso para poder desarrollar sus actividades de comercio. Hay que adicionar que la falta de asesoría es también un factor determinante en la informalidad en conjunto con los antes ya citados; La inmigración de los pobladores del interior del país, es un factor principal de la informalidad, esto seguido del bajo nivel de educación de los pobladores que son los dueños o quienes administran su propio negocio, el desconocimiento de las normas actuales que permiten la formalización y simplificación de tener un negocio formal con garantías de desarrollo y poder así financiar el negocio y poder ampliarlo. Existen fortalezas que pueden ser aprovechadas conjuntamente con el apoyo de la municipalidad y otros organismos vinculados al desarrollo económico, pero al mismo tiempo posee debilidades que se muestran en cada momento como es el desorden comercial, comerciantes informales y la falta de desarrollo por la carencia de financiamiento.

**Peña (2015)** en su tesis que trata sobre *“Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2012”* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentada a la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. SULLANA – PERÚ, objetivo determinar las características de la formalización y el Financiamiento de las MYPE, Rubro Restaurantes de Sullana, año 2012. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental – descriptivo, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 propietarios de las MYPE, en la investigación.

Llegaron a las siguientes conclusiones Las características de las MYPE, rubro restaurantes son de 10 años a más y sus trabajadores son eventuales. 46 • Los beneficios de la Formalización de las MYPE, rubro restaurantes son obtención de créditos y nuevos clientes. • Los elementos de la Formalización de las MYPE, rubro restaurantes son capital de trabajo y recursos materiales. • Las fuentes de Financiamiento de las MYPE, rubro restaurantes son corto plazo y largo plazo

**Silva (2018)** en su tesis que trata sobre *“Caracterización de financiamiento y formalización de las MYPEs comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonidos en Piura, año 2018. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentada a la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. PIURA – PERÚ*, objetivo general describir características del financiamiento y formalización de las MYPE comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018 para cual se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental de corte transversal y la población para las dos variables, es de tipo finita siendo de cuatro propietarios respectivamente para cada variable siendo ésta también la muestra para las dos variables.

Llegó a las siguientes conclusiones: Para la forma de formalización de las MYPEs bajo investigación se identificó que es mediante persona jurídica en la modalidad de E.I.R.L, además cuenta con licencia municipal, libros contables legalizados, esto les permite tomar decisiones importantes ellos mismos sin necesidad de socios o junta directiva, ya que la responsabilidad de la empresa cae sólo en el propietario del negocio, además la mayoría de las MYPEs tributan en el régimen

general el cual es uno régimen que da más beneficios en la tributación, por último las MYPE están registradas en la REMYPE y cuenta con libros de planillas legalizados, sus trabajadores están registrado en Es salud esto da entender que las MYPEs se preocupan por sus trabajadores y sabe que son importante para la empresa , además las MYPE deben ser siempre puntuales con su tributación y no se atrasen, y también entregar los comprobantes de pagos que corresponda al monto establecido por ley y siempre estar pendiente de la renovación de la licencia municipal para evitar problemas de clausura de la empresa. Con respecto a las ventajas de la formalización en las MYPEs se determinó que es importante la formalización porque les brinda las ventajas de aumentar sus ventas, acceder a créditos y aumentar la confianza de los clientes, expandir la empresa así nuevos mercados, pero no han participado en licitaciones públicas, estas MYPEs deberían promocionar su formalización mediante campañas publicitarias para hacer incentivar a otras empresas informales se formalicen y puedan gozar de estos beneficios además de informarse sobre las licitaciones públicas que puede ser oportunidades de negocios desaprovechadas.

**Chunga. (2018)** *su tesis sobre “Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro abarrotes del mercadillo del distrito de bellavista, Sullana año 2018”*. informe de tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. SULLANA - PERÙ - tuvo como objetivo general: Describir las características del financiamiento y formalización de las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes en el mercadillo del distrito de Bellavista, Sullana en el año 2018. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-

cuantitativo. La población para el estudio conformada por 35 MYPEs, en las que se consideró a los gerentes de las MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta.

Obteniendo las siguientes conclusiones: las Micro pequeñas empresas manifestaron que siempre utilizan el financiamiento para obtener los recursos necesarios. Respecto a la Formalización: los propietarios de las Micro pequeñas empresas manifestaron que, si cuenta con las licencias, si ha realizado contratos con Empresas; las MYPE de abarrotes utilizan el financiamiento con la finalidad de obtener bienes e incrementar su capital.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

Cortes (2017) manifestó que la administración, es la expresión de la operatividad de la gestión, referida a los integrantes que la conforman, se rigen por instrumentos que guían el horizonte de la misión de la organización. Tienen como objetivo fundamental controlar la calidad de los productos y servicios, optimizando los recursos.

Por otra parte, Gonzáles (2017), se refirió a los diferentes procesos que intervienen, en la generación de los productos terminados, la planificación y el orden son clave para los siguientes procedimientos como la comercialización y distribución, impactando en la calidad del producto que finalmente llega al consumidor.

Según Rogel (2018) manifestó que los diferentes sistemas de gestión de calidad, existen mucho más atrás, la principal función es encargarse de los aspectos que

garanticen la calidad de los productos y servicios con la participación de los integrantes de la empresa.

#### **2.2.1.1. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.**

Según, Pradana & García (2018) señaló que todo sistema de gestión de calidad, es representado por diferentes campos que juntos y ordenados en función del proceso a ejecutar, alcanzan con calidad la realización de bienes y servicios, que atienden expectativas y necesidades de los consumidores. Considera que los elementos que actúan en un sistema de gestión de calidad son los siguientes: La Forma organizacional, La Planificación, El Recurso, Los procesos, Los procedimientos. A saber, de cada uno de los elementos:

- **La forma organizacional** o también conocida como estructura organizacional, es una herramienta de gestión que promueve la manera como debe estar organizada la empresa, establece las líneas de coordinación, así como de articulación entre ellas. Se centra fundamentalmente en la realización y logro de los objetivos que tiene establecidos. Principalmente define y precisa el número de personas que se requiere, así como establece el perfil de la persona que este en capacidad de desarrollar y cumplir dinámicamente las actividades que conlleva el cargo con eficacia y responsabilidad. Es claro, que conceptualmente toda organización debe tener y visualizar el organigrama, instrumento que refleja la jerarquía institucional la cual debe ser liderada de manera eficaz con los recursos humanos, financieros y materiales en las cantidades que realmente requiere la organización. (Pradana & García, 2018)

- **La Planificación.** Se constituye en la línea de acción, momento en que las organizaciones planifican las actividades internas en el contexto de sus propósitos, generalmente las organizaciones se centran en el desarrollo de la planificación estratégica y la administrativa, industrial y comercialmente es el centro del análisis de todo establecimiento, desde donde se establece el curso de acción de la misión y visión de la organización, implementando la secuencia de todas las actividades que se involucran en cada uno de los propósitos establecidos en la organización con proyección organizacional y social hacia la comunidad, de manera clara, coherente, y en especial alcanzable, de tal forma que los objetivos expresen las acciones a seguir para lograr una determinada meta. (Pradana & García, 2018)
  
- **Recursos.** Vienen a ser todos aquellos componentes que se relacionan e integran, para los fines organizacionales, desde este contexto requieren de recursos humanos, materiales, materias primas, equipos, maquinarias, infraestructura, capital de trabajo, acceso al sistema financiero bancario o no bancario. Sin embargo, se tiene que precisar que todos no actúan secuencialmente, ya que existen en la organización otros componentes que se identifican como los recursos que representan los costos fijos y los costos variables. La importancia de los recursos es que responden a la planificación de producción impactando en la oferta que realiza la organización a sus clientes. (Pradana & García, 2018)
  
- **Los Procesos.** Constituye la diversidad de actividades o procedimientos que intervienen en la transformación de materias primas (entrada – transformación – Salida) = producto terminado. Los procesos siempre requieren de la articulación con la planificación, la logística de entrada y de salida. La organización para la

ejecución de transformación precisa de datos estadísticos o estimados en relación a los volúmenes de rotación de salidas en los años anteriores, garantizando el uso adecuado y racional de los recursos materiales y financieros. (Pradana & García, 2018)



Fuente: <https://www.herramientaslean.com/mapeo-de-procesos-sipoc/>

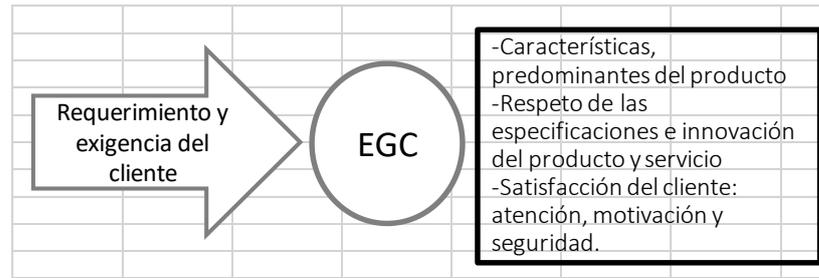
Por otra parte, (Terry. G, 2013, como se citó en Guzmán, 2018) manifestó que una gestión de calidad requiere de elementos claves para la articulación de las diferentes unidades, direcciones, gerencias orientadas al dinamismo del desarrollo de la empresa, entre ellos consideró la planeación, organización, ejecución, y control. Respecto a la Planificación: centrada en la prevención con anticipación de los propósitos y las conductas que desarrollan para su logro, desde los planes de manera ordenada, lógica y secuencial de los diversos procedimientos que se constituyen en las guías o luces de los logros de los objetivos. De otro lado manifestó que la organización es la expresión ordenada de la organización, donde se define con claridad las funciones de cada integrante y como debe desarrollar sus acciones. Guzmán centrado en Terry, expresó que la ejecución como elemento de la gestión de calidad, constituye en dirigir personas, influir positivamente en cada uno de ellos, para que realicen motivados sus actividades. Además, manifestó que el Control son actividades que garantizan que las

acciones se hagan de acuerdo a las normas o políticas institucionales, alineadas al cumplimiento de los objetivos principales de la organización.

### **2.2.1.2. ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Según, Camisón, Cruz & Gonzáles (2016) manifestó que las organizaciones deben ser sostenibles con la existencia o no de uno de sus elementos, en el contexto general estos deben generar interrelación entre sí y encaminarse a las dimensiones propias de su estructura y propósitos. Consideró enfoques entre ellos: El enfoque de gestión de calidad, El enfoque como inspección, y El enfoque como control estadístico

- **Enfoque de Gestión de Calidad:** referida específicamente a la clasificación y algunas características básicas que predominan. Los autores precisaron que generalmente la clasificación es desarrollada con discreción ya que busca desarrollar y distinguir ciertos aspectos de los productos o servicios que marca diferencia con los demás productos, de la competencia obteniendo en su momento un producto y servicio diferenciado. Este enfoque presenta algunos principios, cierta rutina y hábitos conservando la inviolabilidad de las especificaciones o la innovación de un producto o servicio con tal de mantener siempre sostenibilidad con ofertas nuevas al mercado que los distingue y mantienen posicionamiento. Las características básicas que destacan en este enfoque se tienen: Centro de atención, ámbito, motivación, y la persona clave. (Camisón, Cruz & Gonzáles, 2016)



Fuente: Elaboración propia de la investigadora.

Con ello los emprendedores que se desarrollan en el mundo de la gastronomía buscan tener la capacidad de otorgarle de manera regular producto y servicio satisfaciendo las necesidades de su cliente. Incrementar la innovación de platos. Declarar tener la capacidad de brindar comodidad, bienestar y seguridad.

- **El Enfoque como inspección.** El propósito principal de la inspección y asegurar que los procesos de transformación y de atención lleguen al cliente y logren alcanzar las expectativas del cliente, logrando satisfacer sus necesidades. La comprobación del producto final que este cumpla todos los estándares y constatar la veracidad del producto final. El enfoque de inspección para la gestión de la calidad, es el proceso de la transformación de los insumos que se requieren para un nuevo producto, siendo vigilante de cada una de las actividades que comprende el proceso de un nuevo producto, sobre el cual se ejerce un seguimiento del control de la calidad. Busca eliminar las imperfecciones del proceso y recaer en altos costes al tener que rectificar, la inspección puede garantizar hacer las cosas bien a la primera y en el tiempo requerido. Sin embargo, la inspección también tiene algunas desventajas como: No garantiza cero defectos. El costo y tiempo en productos encontrados

defectuosos. Desatiende el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores. (Camisón, Cruz & Gonzáles, 2016)

- **El enfoque como control estadístico.** Se centra en el control estadístico, tiene control sobre acepciones, la primera la identificación de deficiencias en el proceso productivo en alguna fase, y la segunda es el control que realiza sobre los productos que son devueltos por parte del cliente. Las organizaciones en mucho de los casos guardan reserva de estos hechos, sin embargo, a partir de estos hechos es cuando pone mayor preocupación por desarrollar los procesos de transformación con mucha mayor transparencia y asegurando mejor control, con las medidas correctivas y la comunicación horizontal y vertical en el aseguramiento de la calidad de producto para que el cliente se sienta a gusto y cómodo. Las empresas basadas en la inspección y el control estadístico les ayuda para: la detección de anomalías y clasificarlas. El reconocimiento de fuentes aleatorias y no aleatorias y ubicar los productos que permiten realizar las medidas correctivas, tendientes a bajar el índice de defectos e incrementar productos conformes y bajar los costos de la no calidad. (Camisón, Cruz & Gonzáles, 2016)

Por otra parte, se tiene Burgos (2017) quien manifestó que no es desconocido para los gerentes de los restaurantes de la existencia de las diferentes guías y modelos a nivel global, las cuales se articulan entre cada una de ellas, con el propósito exigible de cumplir los requisitos, para llenar la exigencia del consumidor, mediante el Enfoque de la Gestión de Calidad recurriendo a la mejora continua de manera lógica y ordenada. Poner en práctica las guías y modelos a nivel global requiere de aplicar en la práctica, la unificación de

características que facilitan la certificación denominada ISO (International Standarization Organization)

## **2.2.2 FORMALIZACIÓN DE LA EMPRESA.**

Romero (2014) manifestó que acreditar una organización empresarial, es validar y facultar su participación en la economía ante todas las organizaciones públicas y privadas.

Para Peña (2015) manifestó que la realización de diferentes investigaciones sobre la formalización, es resaltante la unión de diferentes componentes que contribuyen en la realización de la formal de una empresa.

Según Huere & Muña (2016) expresaron que las micro y pequeñas empresas son reconocidas como unidades económicas, las mismas que buscan constituirse en una personería jurídica o mantener la condición de persona natural con negocio; con la finalidad de desarrollar con normalidad la actividad que desarrolla (Actividad de extracción, industria, transformación o comercialización).

### **2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA FORMALIZACIÓN.**

Según Aquino (2019) manifestó que el gobierno peruano a través del Ministerio de la Producción, precisó que existen cinco diferentes formas en las cuales el empresariado en general debe estar debidamente formalizado, siendo estas dimensiones las siguientes: formalización tributaria, registral, municipal, empresarial, empresarial, laboral y sectorial.

- **Formalización tributaria.** Todas las empresas realizan la gestión ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, en este

organismo registran su organización en caso de tener personería jurídica, y en caso de ser persona natural con negocio. Gestionan su Registro Único de Contribuyente, el mismo que para ellos es como su partida de identificación, (RUC) las empresas lo obtienen y en el registran todos los datos generales de la empresa y los socios o según corresponde. Además, es el control que tienen el estado para asegurar que la nueva organización se guíe por los lineamientos que se establecen y velan por el cumplimiento de los mismos. (Aquino, 2019)

- **Formalización Registral.** Acción referida a las organizaciones que optan por su participación en mercado desde la concepción jurídica. Para ello acuden a un notario público para la elaboración de la minuta, la que luego la ingresan a la oficina Registral de la Ex Registros públicos hoy SUNAR, donde queda inscrita su constitución. (Aquino, 2019)
- **Formalización Municipal,** Las organizaciones que determinan continuar con la formalización, el siguiente escaño es la municipalidad, en dos campos Provincial y distrital, en esta organización del estado obtienen la Licencia de Funcionamiento, para ello además de las exigencias que se formalizan en el contexto del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, deben presentar además el permiso de la Oficina de Defensa Civil y el Certificado de estar registrada en el REMYPE. (Aquino, 2019)
- **Formalización Empresarial,** está referida a los diferentes tipos de organizaciones jurídicas que determinan desarrollan en el contexto del mundo comercial. La Ley N° 26887-Ley General de Sociedades, las organizaciones deben adoptar una de las

modalidades de sociedad, de la misma manera un régimen en el marco de la legislación peruana (Aquino, 2019)

- **Formalización Laboral.** Regulado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Toda empresa debe ser inscrita en REMYPE, de acuerdo a las leyes instituidas en favor de las micro, pequeñas y medianas empresas, (Ramos,2019. Pág. 176 mencionado por Aquino, 2019)
- **Formalización Sectorial,** esta formalización es aplicable únicamente a negocios especializados, para funcionar como es el caso de los grifos, la manipulación de pólvora, la comercialización oficial de armas y otros en estos casos intervienen otras entidades quienes son las responsables de evaluar con minuciosidad el otorgamiento de la autorización previo a la verificación y cumplimiento de los requisitos establecidos en el TUPA de cada entidad. (Aquino, 2019)

#### **2.2.2.2. BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN.**

Chunga (2018) En Perú las MYPE formalizadas logran obtener los siguientes beneficios por mandato de la Ley.

- Régimen Laboral Especial. Referido a la concepción de las horas de trabajo dentro de la organización, así como el pago de horas adicionales también puede acceder a la media jornada.
- Régimen Especial de Salud. Concede a los trabajadores contar con el servicio de salud, el general mediante el descuento del aporte o puede acceder mediante el programa de aplicación obligatoria para todos los establecimientos que reciban financiamiento del SIS, establecido en el Decreto Supremo N° 004-2007-SA.

- Régimen Pensionario. Ley N° 30056 –Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, buscando que éstas tengan la oportunidad de ser competitivas, y se conviertan en el motor del aparato económico del estado de manera sostenible, como sistema pensionario se identifica al Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social, regulado en el Decreto Ley N° 19990 y sus normas complementarias, además tienen de libre y voluntaria elección el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
- Acompañamiento Laboral. Referida a la actividad de mayor prevalencia, apoya al trabajador a la incorporación y aprendizaje por inducción a su trabajo, en su propio contexto social laboral.
- Compras Estatales. Las micro y pequeñas empresas registradas en el REMYPE, tienen derecho a participar en los concursos públicos que realiza el estado.
- Gatos de Capacitación. Las organizaciones están obligadas a asignar un presupuesto para el desarrollo de capacidades de los trabajadores.6.3

### **III. HIPÓTESIS**

Hernández & Mendoza (2019) precisaron que la hipótesis se puede desarrollar en investigaciones de complejidad, en el caso de las investigaciones cuya característica es la descripción pura, dado que únicamente trata de especificar las características de determinado elemento u objeto de investigación, donde describe los rasgos más relevantes luego del análisis efectuado por la recolección de datos, no requiere de aplicación de hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Tipo de la investigación**

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, se apoya en aspectos de medición más especializados que contribuyen a obtener los resultados esperados en de la recolección de datos. Hernández & Mendoza (2019)

### **4.2. Nivel de la investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo en este campo se logra describir las principales características de las variables en estudio, así como las dimensiones de gestión de calidad y formalización de las MYPE, objeto de la investigación. Hernández & Mendoza, (2019) precisaron que las investigaciones descriptivas ayudan a la identificación de las características de manera específica y a los intereses del estudio del investigador.

### **4.3. Diseño de la investigación**

Esta investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, ya que los datos a reunir se obtendrán de los trabajadores de las MYPE en estudio, y es de corte transversal ya que, la información se recopila en un periodo específico. Y según indica Hernández & Mendoza (2019) la investigación no experimental en su mayoría son empíricas, y los datos a recolectar se derivan de la revisión de los instrumentos que se aplican.

#### **4.4. Población y muestra**

Hernández & Mendoza (2019) manifestaron que el universo se refiere al grupo a nivel de macro que se puede conocer de los restaurantes, y que algo más pequeño está referido a los elementos elegidos para el estudio, son seis (06) micro pequeñas empresas conocidas como unidades económicas materia de objeto de estudio en la urbanización El Trébol.

##### **4.4.1 POBLACIÓN**

Según Hernández & Mendoza (2019) la población está constituida por los elementos que formen parte de la investigación de manera voluntaria, y en la mayoría tienen características muy similares.

**P1.** Población para la variable gestión de calidad, es de carácter finita y esta conformada por los trabajadores de las MYPE objeto de investigación siendo un total de 22 personas para cada dimensión: elementos y enfoque,

**P.2** Población de la variable formalización, tiene dos características por la naturaleza de las dimensiones: en el caso de las dimensiones de la formalización es finita y la fuente de información son los 06 gerentes. Para el caso de los beneficios de la formalización es finita, y la fuente de información son los gerentes o titulares de los restaurantes.

El número de MYPEs en estudio se visualiza en cuadro N° 1

Cuadro 1: Relación de MYPE

RELACION DE MYPES			
ORDEN	CODIGO	GERENTE	TRABAJADOR
1	7310375325	1	3
2	7310375326	1	4
3	7310375327	1	4
4	7310375328	1	4
5	7310375329	1	3
6	7310375330	1	4
		6	22

**Elaboración propia.**

La información relevante de las dos variables con sus respectivas dimensiones, se logró con la participación de las personas que se encuentran identificadas en el cuadro 2

Cuadro 2: Fuente de información

Fuente de información	Población	Muestra
<b>Trabajadores</b>	<b>Finita: 22</b>	<b>22</b>
<b>Gerentes</b>	<b>Finita: 6</b>	<b>6</b>

Elaboración propia

#### 4.4.2 MUESTRA

Hernández & Mendoza (2019) dijeron que: “la unidad de muestreo es el tipo de caso a elegir para estudiar, para la ruta existen dos tipos el muestreo probabilístico y no probabilístico, ambas contribuyen en la identificación de los elementos, que se seleccionan en número menor de la población con la aplicación según corresponda. Además, precisaron que en el caso de que los elementos plenamente identificados sean menores o igual a 50 no se requiere de aplicar los tipos de muestro citados”.

**M1.** La muestra para la variable gestión de calidad en sus dimensiones elementos y enfoques siendo  $N = 22$  entonces la  $n = 22$  por lo que la muestra es un número de 22 trabajadores.

**M2.** La muestra para la variable formalización se procede de la misma forma a diferencia que para la Dimensiones de la formalización se tiene  $N = n$  entonces la muestra es 06 gerentes. Y para la dimensión de beneficios de la formalización se tienen que  $N = n$ , donde se define que la muestra es 6 gerentes o titulares del restaurante.

### **CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION**

**Criterio de inclusión:** Para ambas variables se incluye a los trabajadores y gerentes.

**Criterio de exclusión:** no se excluye a nadie, a ningún trabajador ni tampoco a ningún gerente.

#### 4.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Matriz de definición y operacionalización de variables

4.5 MATRIS DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CALIDAD	Rogel (2018) manifestó que los diferentes sistemas de gestión de calidad, existen mucho más atrás, la principal función es encargarse de los aspectos que garanticen la calidad de los productos y servicios con la participación de los integrantes de la empresa.	ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	La dimensión elementos de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: la forma organizacional, la planificación, recursos y los procesos. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	La forma organizacional	Trabajador	Nominal	Cuestionario
				La planificación	Trabajador	Nominal	Cuestionario
				Los Recursos	Trabajador	Nominal	Cuestionario
				Los Procesos	Trabajador	Nominal	Cuestionario
		ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	La dimensión enfoques de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: enfoque de gestión de calidad, enfoque de inspección y enfoque como control estadístico. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Enfoque de la gestión de calidad	Trabajador	Nominal	Cuestionario
				Enfoque como inspección	Trabajador	Nominal	Cuestionario
				Enfoque como control estadístico	Trabajador	Nominal	Cuestionario

#### 4.5 MATRIS DE DEFINICIÒN Y OPERACIONALIZACIÒN

VARIABLE	DEFINICIÒN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÒN OPERACIONAL	INDICADOR	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
FORMALIZACIÒN	Huere & Muña (2016) expresaron que las micro y pequeñas empresas son reconocidas como unidades económicas, las mismas que buscan constituirse en una personería jurídica o mantener la condición de persona natural con negocio; con la finalidad de desarrollar con normalidad la actividad que desarrolla	DIMENSIONES DE FORMALIZACIÒN	La dimensió de la formalizaciòn se operacionaliza con sus indicadores: tributaria, registral, municipal, empresarial, laboral y sectorial. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Formalizaciòn tributaria	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Formalizaciòn registral	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Formalizaciòn municipal	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Formalizaciòn empresarial	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Formalizaciòn laboral	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Formalizaciòn sectorial	Gerente	Nominal	Cuestionario
		BENEFICIOS	La dimensió de beneficios de la formalizaciòn se operacionaliza con sus indicadores: la forma organizacional, la planificaciòn, recursos y los procesos. Con la tecnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Régimen laboral especial	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Régimen especial de salud	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Régimen pensionario	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Acompañamiento laboral	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Compras estatales	Gerente	Nominal	Cuestionario
				Gastos de capacitaciòn	Gerente	Nominal	Cuestionario

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

Según Hernández, & Mendoza (2019) las herramientas que generalmente se aplican en las investigaciones descriptivas son la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

La técnica de la encuesta se formuló en base a la conceptualización de los indicadores que se encuentra en el marco teórico de la investigación, la información se recolectara a través de la participación de los trabajadores y gerentes de los restaurantes de la Urb. El Trébol, formulando preguntas de nivel nominal y con lenguaje sencillo, claro para que no tengan dificultades en lograr comprender y optar por la respuesta que ellos consideren la más relevante.

La aplicación del instrumento, presentado a través del cuestionario, se efectuó con el acercamiento a los trabajadores y dueños, en el caso de estos últimos han accedido a apoyar, pero con la condición de no aparecer en la investigación, lo que se garantizó su privacidad, se ha tenido el apoyo en base a la relación de amistad.

#### **4.7. Plan de análisis**

Después de recopilar los datos, se procesarán y ordenarán de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Además, se empleará estadística descriptiva; en el programa Excel se calcularán los porcentajes y frecuencias. Luego se realizó el análisis e interpretación de los datos recogidos mediante el cuestionario, el cual fue validado con el método juicio del experto a través de la tecnología por razones del COVID -19, habiendo exigido así el experto de juicio (Hernández, & Mendoza, 2019)

## 4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÈCNICA E INSTRUMENTO	FUENTE	METODOLOGÍA
Caracterización de la Gestión de calidad y Formalización en MYPEs rubro Restaurantes en la urbanización El Trébol – Piura, año 2021	¿Qué, características tiene la gestión de calidad y formalización en las Mype rubro restaurantes en Urbanización El Trébol – Piura, año 2021?	Identificar las principales características de la gestión de calidad y formalización en las Mype rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021	Hernández & Mendoza (2019) precisaron que la hipótesis se puede desarrollar en investigaciones de complejidad, en el caso de las investigaciones cuya característica es la descripción pura, dado que únicamente trata de especificar las características de determinado	GESTIÓN DE CALIDAD	ELEMENTOS	<b>La forma organizacional</b>	Encuesta/Cuestionario	Trabajador	<b>Tipo:</b> Cuantitativa <b>Nivel:</b> Descriptiva <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Cote:</b> Transversal
		<b>La planificación</b>				Encuesta/Cuestionario	Trabajador		
		<b>Los Recursos</b>				Encuesta/Cuestionario	Trabajador		
		<b>Los Procesos</b>				Encuesta/Cuestionario	Trabajador		
		ENFOQUES			<b>Enfoque de la gestión de calidad</b>	Encuesta/Cuestionario	Trabajador	P 1- 22 Trabajadores	
					<b>Enfoque como inspección</b>	Encuesta/Cuestionario	Trabajador	P-2- 06 Gerentes	

	urbanización El Trébol – Piura, año 2021	elemento u objeto de investigación, donde describe los rasgos más relevantes luego del análisis efectuado por la recolección de datos, no requiere de aplicación de hipótesis.			<b>Enfoque como control estadístico</b>	Encuesta/Cuestionario	Trabajador		
	c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021		<b>FORMALIZACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>		<b>Formalización tributaria</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	Muestra
						<b>Formalización registral</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	M1- 22 Trabajadores
						<b>Formalización municipal</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	M2- 06 Gerentes
						<b>Formalización empresarial</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	
						<b>Formalización laboral</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	
						<b>Formalización sectorial</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	Técnica: Encuesta
	d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021			<b>BENEFICIOS</b>		<b>Régimen laboral especial</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	
						<b>Régimen especial de salud</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente	Instrumento: Cuestionario
					<b>Régimen pensionario</b>	Encuesta/Cuestionario	Gerente		
			<b>Acompañamiento laboral</b>		Encuesta/Cuestionario	Gerente	Plan de Análisis		
			<b>Compras estatales</b>		Encuesta/Cuestionario	Gerente	Word - Excel		
			<b>Gastos de capacitación</b>		Encuesta/Cuestionario	Gerente	SPSS v.22		

#### 4.9 Principios Éticos

**Los principios éticos tenidos en consideración son los aprobados por Uladech (2019)**

**Protección a las personas:** Se ha respetado la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las empresas. La participación de los elementos ha sido totalmente voluntaria, el recojo de información con aplicación de técnica e instrumento se mantuvo en privacidad, los participantes de la recolección de información actuaron con absoluta libertad siendo mayores de edad. (Uladech -2019)

**Beneficencia y no maleficencia:** Se tomaron acciones adecuadas en caso de posibles riesgos, informando a los participantes para su especial cuidado, considerando la seguridad indispensable en el desarrollo de la investigación. (Uladech -2019)

**Justicia:** El investigador en todo momento actúa con criterio razonable. Además, está también obligado a ejercer la equidad con los participantes en los procedimientos y servicios asociados a la investigación, informa la forma como obtener los datos. Por otra parte, se garantizó trato justo y equitativo. (Uladech -2019)

**Integridad científica:** deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. Se dio a conocer que su participación es anónima y confidencial, Se contó con equipos informáticos para la obtención de resultados con la participación de terceros. (Uladech -2019)

**Libre participación y derecho a estar informado:** Los elementos que participan en la investigación están bien informados de los propósitos de la investigación.

no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios”.  
(Uladech -2019)

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** en el desarrollo de la investigación no se ha tenido participación de animales, plantas, los restaurantes no cuentan con ello cuidan la amplitud del local y evitan mortificar a los clientes con la presencia de animales, logrando la tranquilidad de los clientes y que tengan un espacio placentero durante su permanencia. (Uladech -2019)

## V. RESULTADOS

Cuadro 3: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
<b>GENERO</b>		
Masculino	4	67%
Femenino	2	33%
<b>TIPO DE EMPRESA</b>		
EIRL	5	83%
SRL	0	0%
SA	0	0%
Unipersonal	1	17%
<b>EDAD DE PROPIETARIO</b>		
18 a 25 años	0	
26 a 35 años	2	33%
36 a 45 años	3	50%
46 a 50 años	1	17%
Más de 50 años	0	0%
<b>AÑOS EN EL NEGOCIO</b>		
Menos de 5 años	1	17%
Hasta 10 años	3	50%
Más de 10 años	2	33%

Fuente elaboración propia de la investigadora

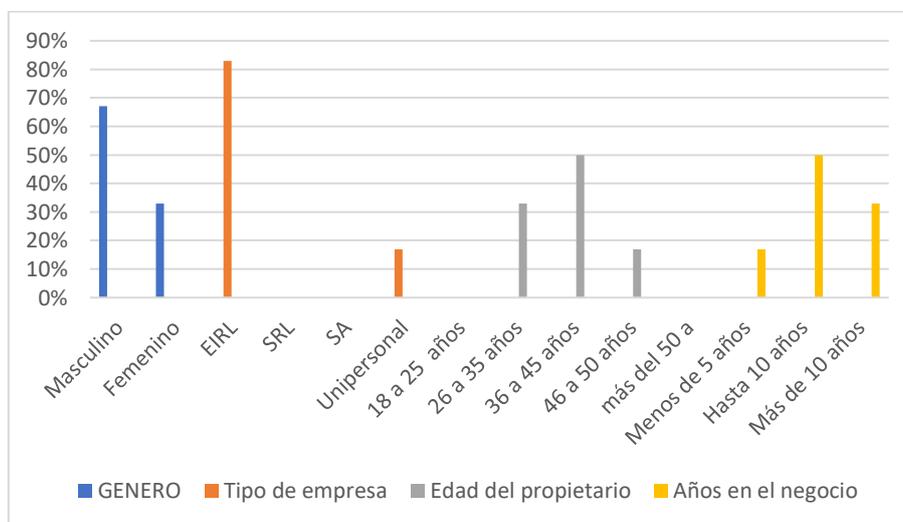


Figura 20: Gráfico de barras que representa las Características Demográficas

En el presente Cuadro 3 se contempla que 67% de los gerentes encuestados pertenecen al género masculino, respecto al tipo de empresa, un 83% son organizaciones del modelo: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada -E.I.R.L. Con respecto a la edad de los propietarios el 50% corresponde al periodo de edades entre los 36 a 45 años, la vivencia y experiencia ganada en la gastronomía está determinada por que el 50% tiene hasta 10 años en el emprendimiento, en tanto un 33% tienen en el negocio más de 10 años.

## 5.1 RESULTADOS.

**Variable: Gestión de calidad**

**Primer objetivo específico: Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.**

Tabla 3 ¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	77%
<b>No</b>	5	23%
<b>Total</b>	22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración propia

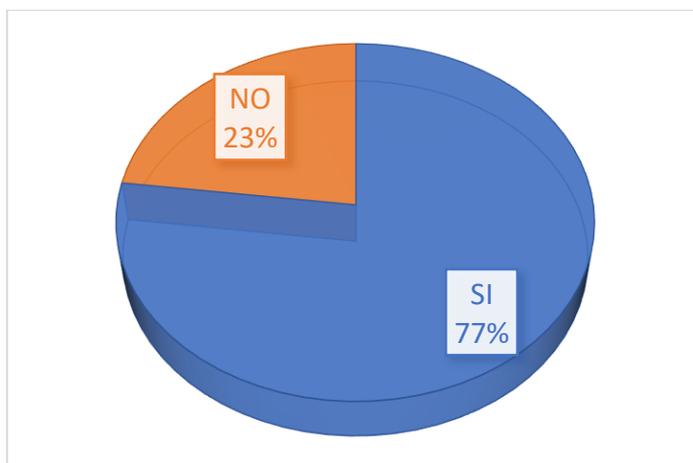


Figura 1: Gráfico circular que representa a “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización”

Elaboración propia

En la Tabla 3 Figura 1 denominadas: “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización” se observa que el 77% de los trabajadores si desarrollan sus actividades de acuerdo a los objetivos, en tanto un 23% no lo hacen.

Tabla 4 ¿Conoce la misión y visión de la organización?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>14</b>	<b>64%</b>
<b>No</b>	<b>8</b>	<b>36%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

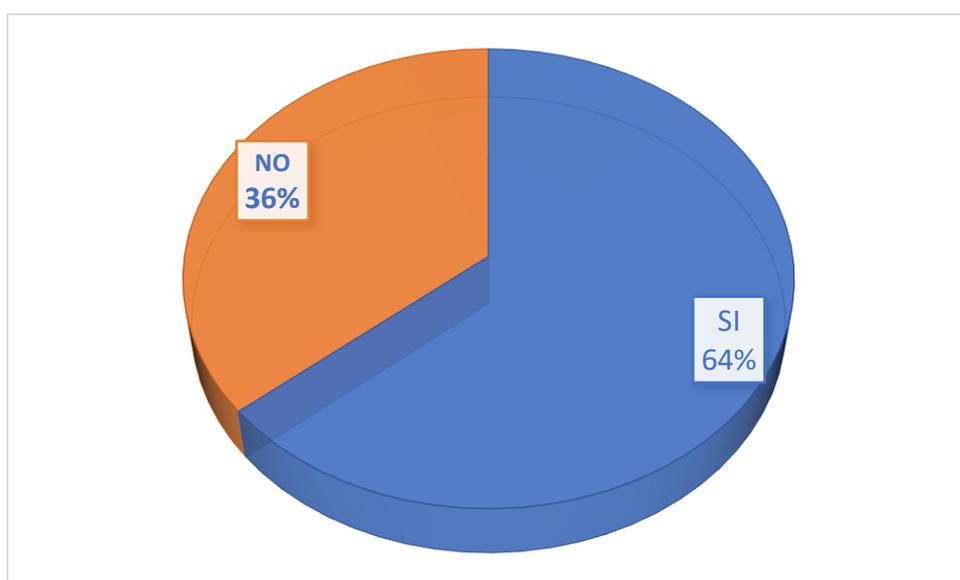


Figura 2: Gráfico circular que representa a “Conoce la misión y visión de la organización”

Elaboración: propia

En la Tabla 4 y Figura 2 denominadas: “Conoce la misión y visión de la organización” se observa que un 64% de los trabajadores si conocen la misión y la visión de la organización, sin embargo, un 36% manifestaron no conocer.

Tabla 5 ¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>20</b>	<b>91%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>9%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

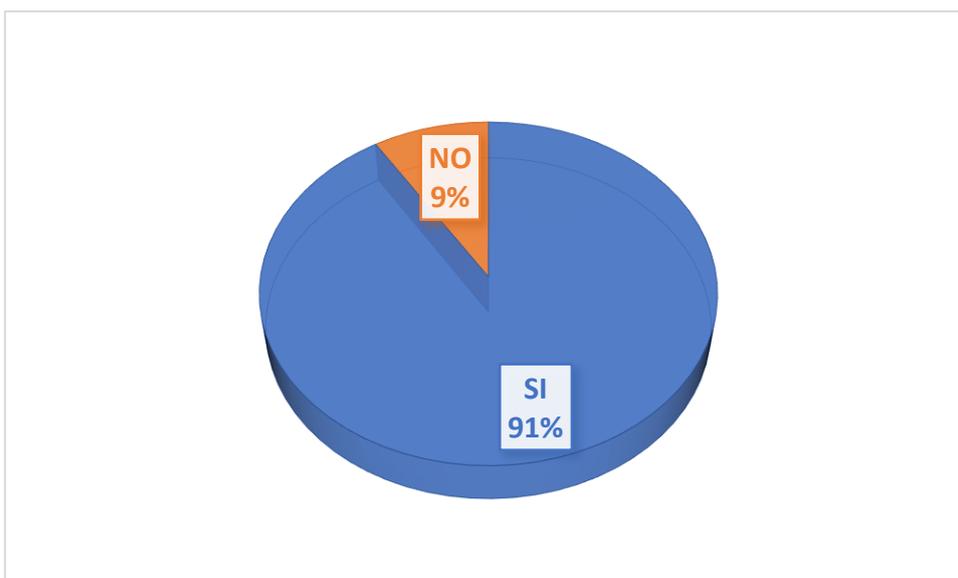


Figura 3: Gráfico circular que representa a “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor”

Elaboración: propia

En la Tabla 5 y Figura 3 denominadas: “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor” se observa que el 91% de los trabajadores dijeron que los platos de comida si responden a la exigencia del consumidor, por otra parte, un 9% manifestaron que no responden a la exigencia.

Tabla 6 ¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>17</b>	<b>77%</b>
<b>No</b>	<b>5</b>	<b>23%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

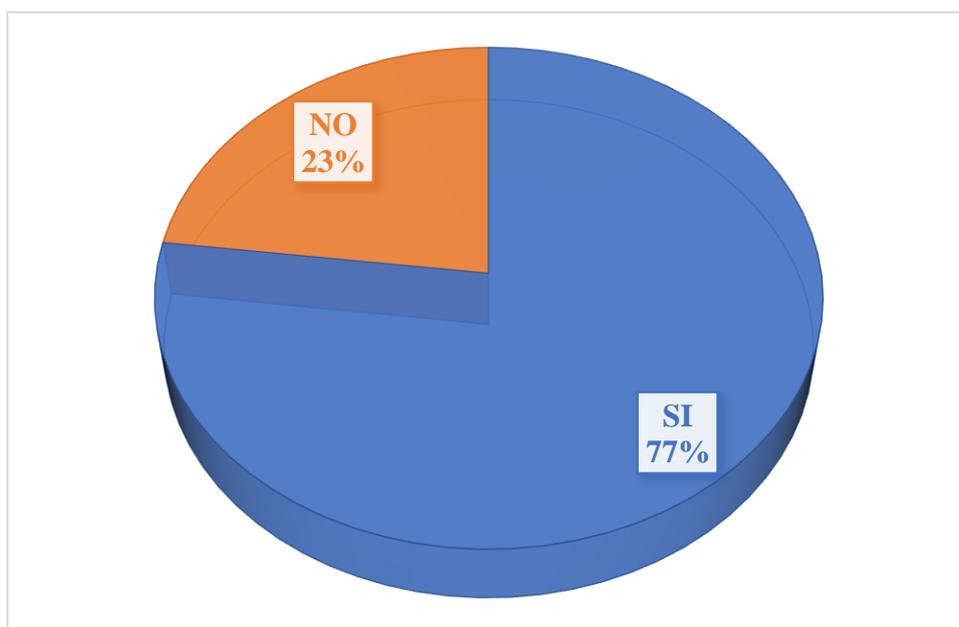


Figura 4: Gráfico circular que representa a “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización”

Elaboración: propia

En la Tabla 6 y Figura 4 denominadas: “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización” se observa que el 77% de los trabajadores manifestaron que los procesos si responden a lo establecido por la organización. En tanto un 23% dijeron que no

**Segundo objetivo específico: Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

Tabla 7 ¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>16</b>	<b>73%</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>27%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

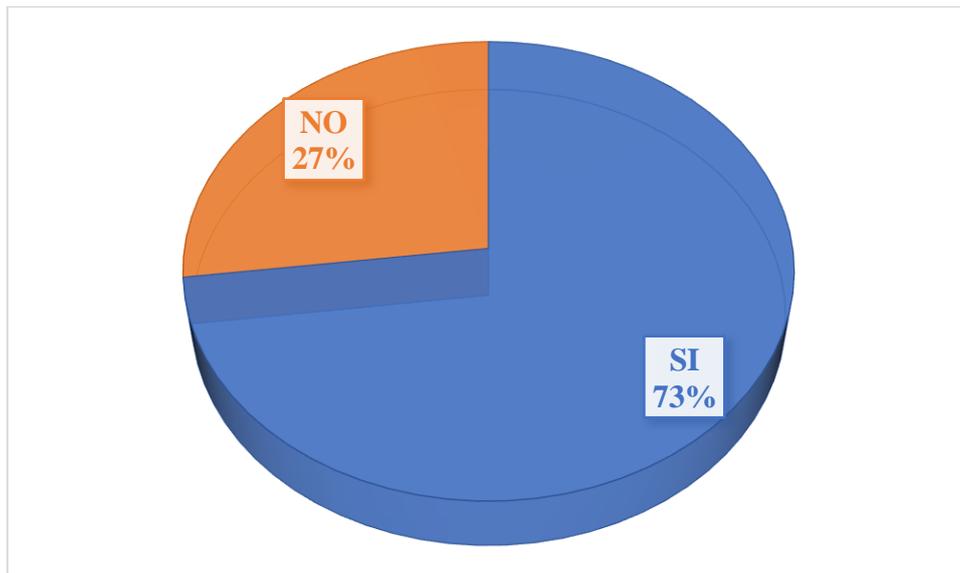


Figura 5: Gráfico circular que representa a “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad”

Elaboración: propia

En la Tabla 7 y Figura 5 denominadas: “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad” se observa que el 73% de los trabajadores sí preparan los alimentos primando la calidad, mientras que el 27% manifestaron que no lo hacen.

Tabla 8 ¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>18</b>	<b>82%</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>18%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

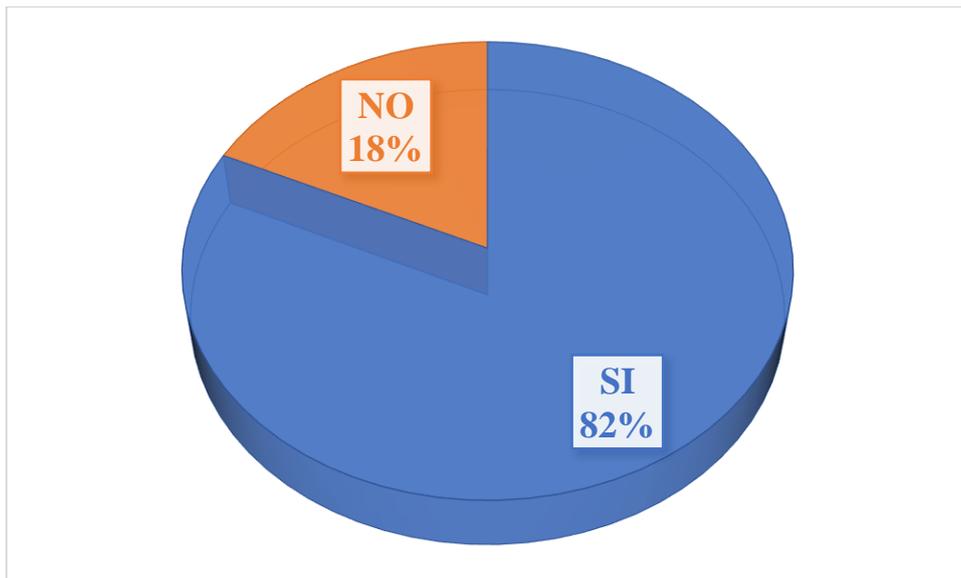


Figura 6: Gráfico circular que representa a “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación”

Elaboración: propia

En la Tabla 8 y Figura 6 denominadas: “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación” se observa que el 82% de los trabajadores respondieron que, si inspeccionan la preparación del producto final, sin embargo, un 18% dijeron que no existe.

Tabla 9 ¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>19</b>	<b>86%</b>
<b>No</b>	<b>3</b>	<b>14%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

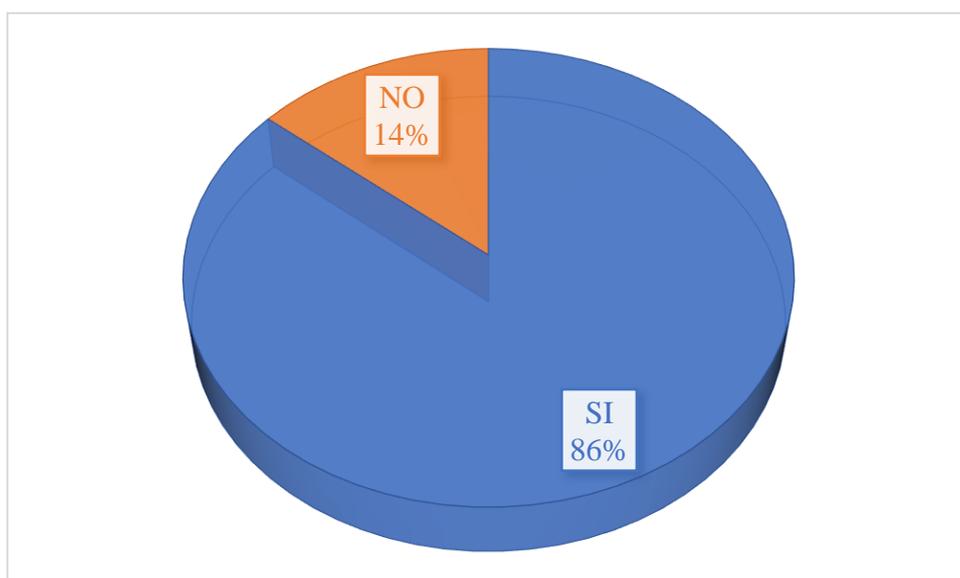


Figura 7: Gráfico circular que representa a "En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final"

Elaboración: propia

En la Tabla 9 y Figura 7 denominadas: "En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final" se observa que el 86% de los trabajadores encuestados dijeron que la empresa si lleva control de los reclamos, un 14% manifestaron que no.

**Variable: Formalización**

**Tercer objetivo específico: Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

**Tabla 10** Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT

**Tabla 11** Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta

**Tabla 12** Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento

**Tabla 13** Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad

**Tabla 14** Su organización está inscrita en REMYPE

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

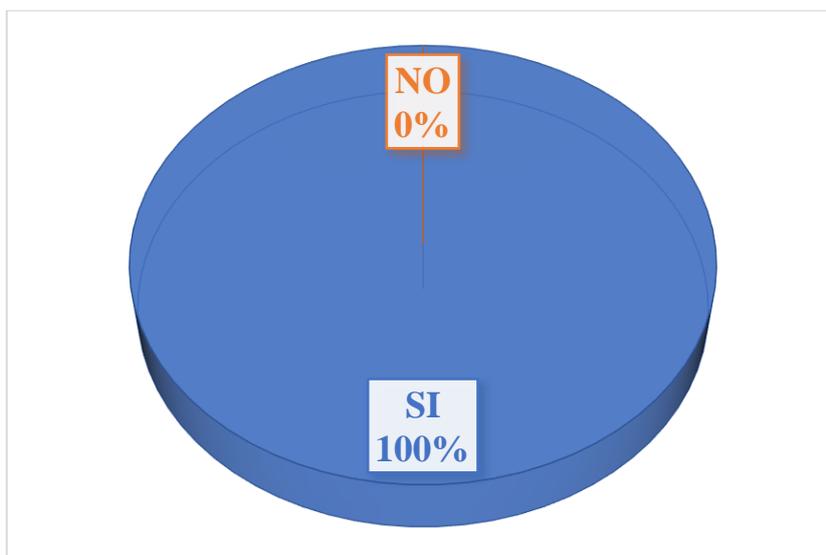


Figura 8: a la 12 Gráfico circular que representa a “Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT”, “Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta”; “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento”; “ Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad” y “Su organización está inscrita en REMYPE”

Elaboración: propia

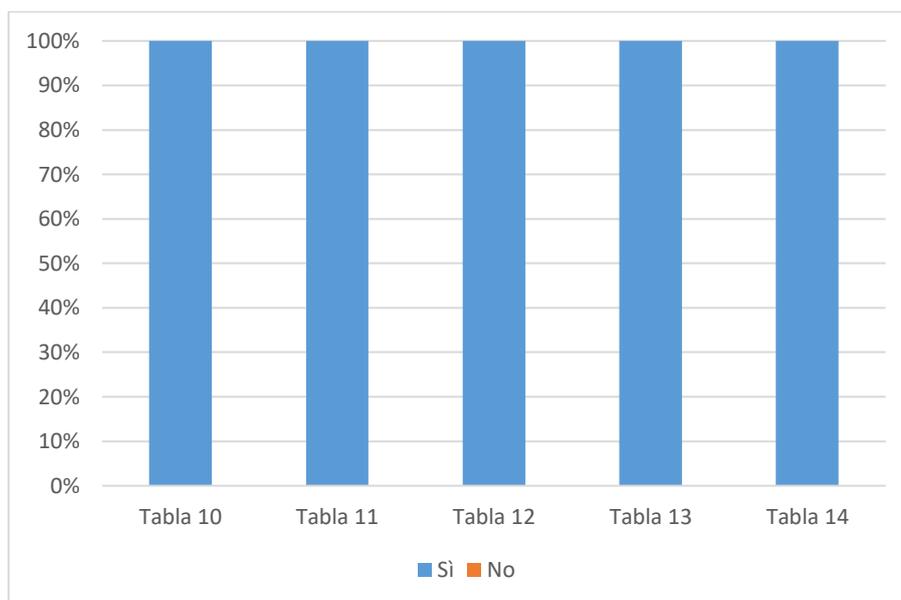


Figura 21: Gráfico de Barra que representa las tablas de la 10 a la 14 que tienen los mismos resultados.

Elaboración propia

En las Tablas 10, 11, 12, 13, 14 y Figuras 8, 9, 10, 11, 12 denominadas: “Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT”, “Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta”; “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento”; “Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad” y “Su organización está inscrita en REMYPE” se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que si cumplen los requisitos de la formalización.

Frente a la uniformidad de resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los gerentes encuestados, se presenta un solo gráfico que representa el resultado de las tablas de 10 a la 14, además se presenta el organizador gráfico dentro del proceso del desarrollo de los resultados (Arévalo, 2015)

Tabla 15 ¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

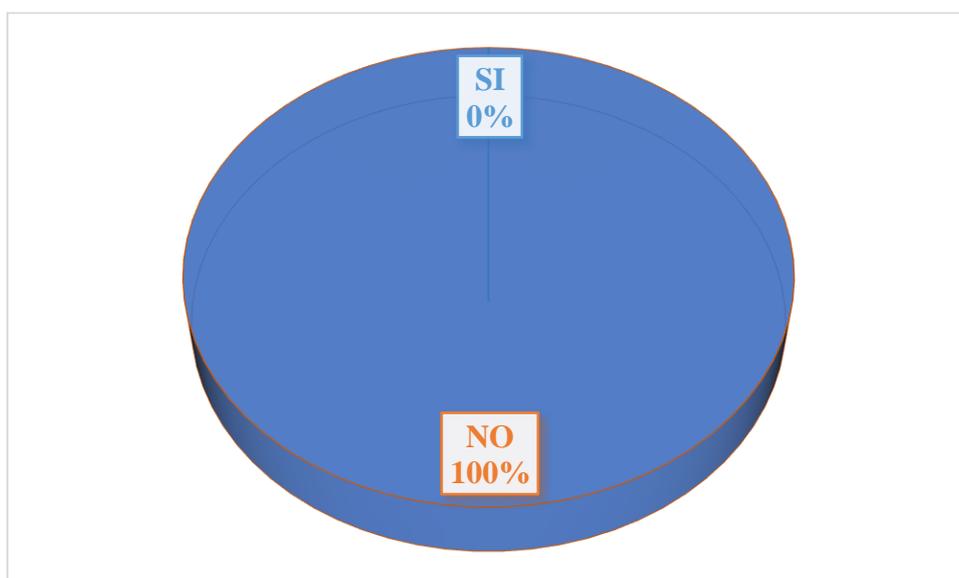


Figura 13: Gráfico circular que representa a “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente”

Elaboración: propia

En la Tabla 15 y Figura 13 denominadas: “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente” se observa que el 100% de los gerentes respondieron que no comercializan productos especializados.

**Cuarto objetivo específico: Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

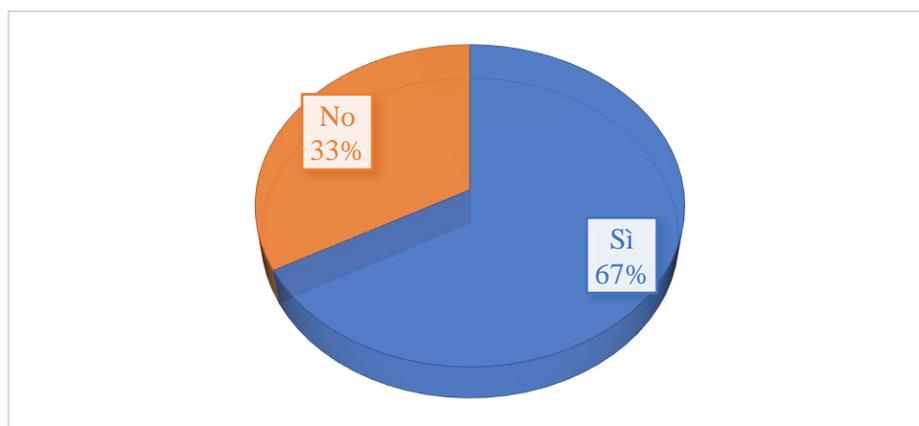
Tabla 16 Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial

Tabla 21 Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>67%</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia.



Figuras 14 y 19: Gráfico circular que representa a “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial” y “Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones”

Elaboración: propia

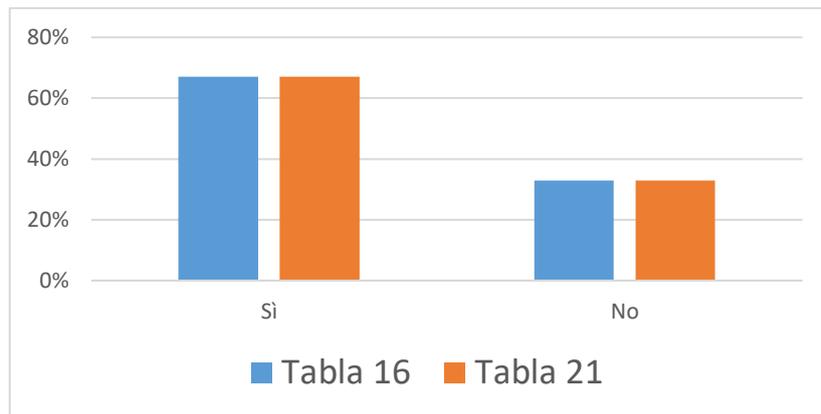


Figura 22 Gráfico de barra que representa la tabla 16 y 21 Gráfico de barra que demuestra la existencia de resultados iguales de las dos tablas.,  
Elaboración: propia

En las Tablas 16 y 21 y Figuras 14 y 19 denominadas: “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial -RLE” y “Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones” se observa que el 67% de los gerentes respondieron que sus trabajadores se encuentran inscritos en el RLE y además tienen como política presupuestar capacitaciones para sus trabajadores, mientras que un 33% dijeron que no lo tienen.

**Tabla 17** ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?

**Tabla 20** ¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.  
Elaboración: propia

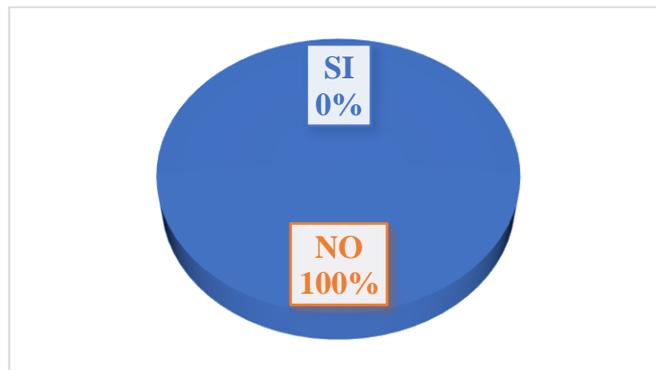


Figura 15 y 18 Gráfico circular que representa a “Sus trabajadores están registrados en el SIS” y “Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado”

Elaboración: propia

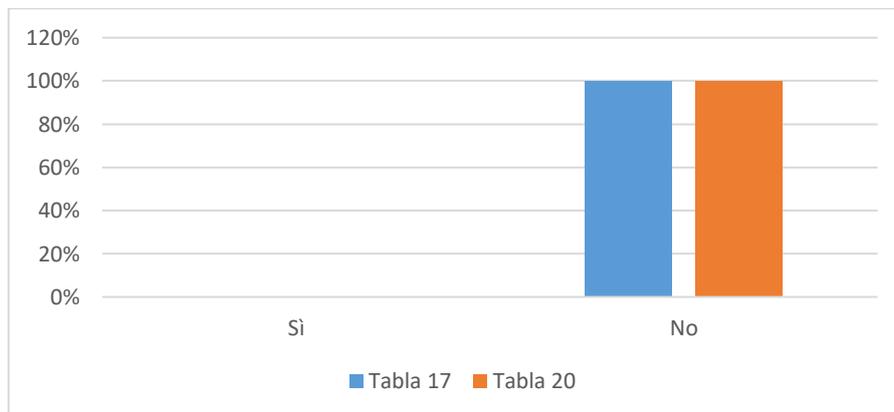


Figura 23 Gráfico en barra que representa la Tabla 17 y 20 “Sus trabajadores están registrados en el SIS” “Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado”, se evidencia que los resultados son idénticos numéricamente.

Elaboración: propia

En las Tablas 17, 20 y Figuras 15, 18 denominadas ¿Sus trabajadores están registrados en el SIS? Tabla 20 ¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?, se evidencia que los resultados son idénticos numéricamente, se observa que el 100% de los gerentes encuestados manifestaron que sus trabajadores no están en el SIS, además no tienen acceso a convocatorias que realiza el estado peruano.

Tabla 18 ¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>67%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

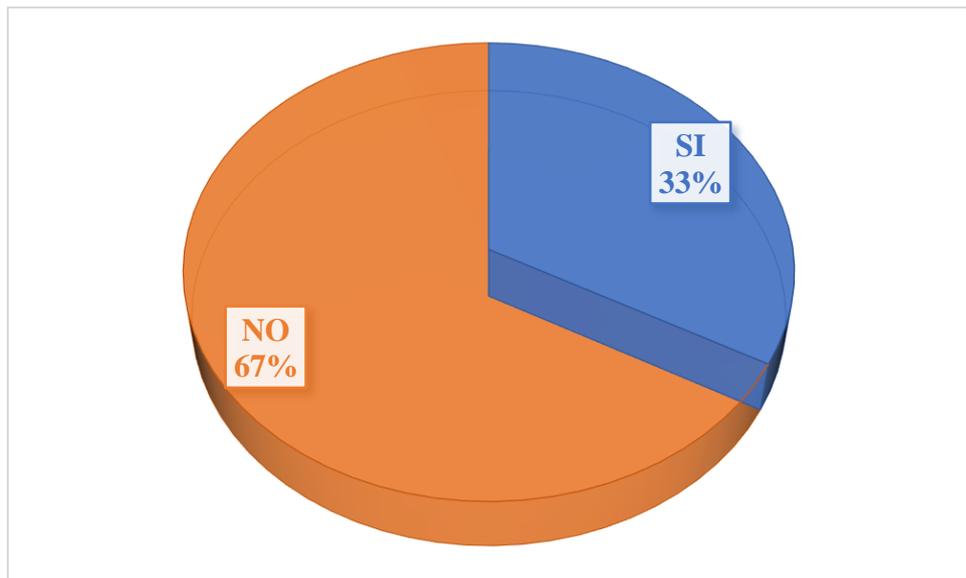


Figura 16: Gráfico circular que representa a “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen”

Elaboración: propia

En la Tabla 18 y Figura 16 denominadas: “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen” se observa que el 67% de los gerentes no garantizan pensión a sus trabajadores, mientras que un 33% dicen que si

Tabla 19 ¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>5</b>	<b>83%</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>17%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de Restaurantes de la Urb., El Trébol.

Elaboración: propia

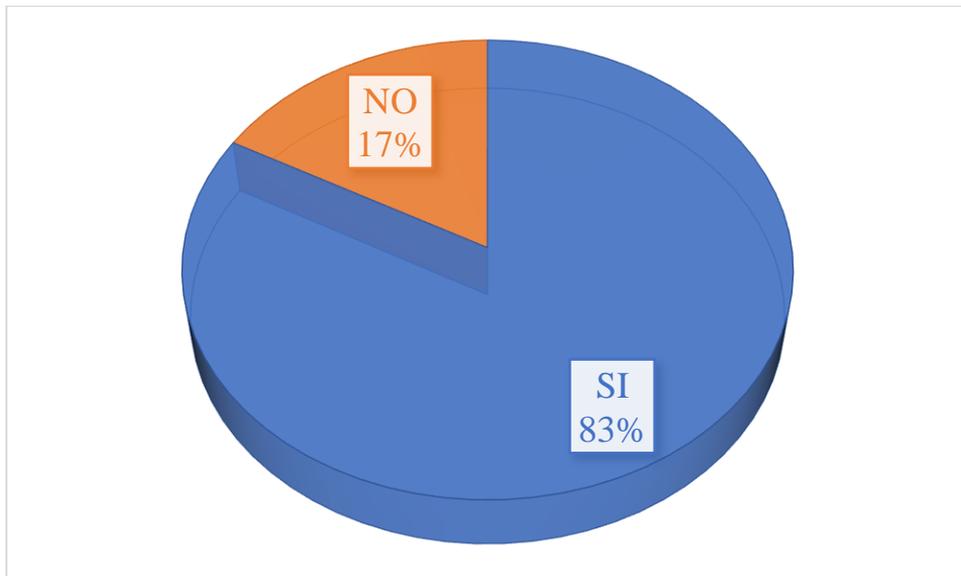


Figura 17: Gráfico circular que representa a “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren”

Elaboración: propia

En la Tabla 19 y Figura 17 denominadas: “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren” se observa que el 83% de los encuestados manifestaron que, si fortalecen a sus trabajadores con capacitación, y un 17% dijeron que no.

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### **Variable: Gestión de calidad**

**Primer objetivo específico: Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.**

**En la Tabla 3** denominadas: “Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización” se observa que el 77% de los trabajadores si desarrollan sus actividades de acuerdo a los objetivos, en tanto un 23% no lo hacen. Resultado Cercano con Avilés & Cedeño (2018) en su investigación. Llego a concluir que, todos los sistemas de manera integrados en la gestión facilitan los engranajes de toda organización con aceptable nivel de efectividad y eficiencia. Por otra parte, se tiene a Pradana & García (2018) quien habló en su escrito, sobre cómo deben ser organizadas las empresas desde una estructura organizacional.

**En la Tabla 4** denominadas: “Conoce la misión y visión de la organización” se observa que un 64% de los trabajadores si conocen la misión y la visión de la organización, sin embargo, un 36% manifestaron no conocer. Resultado discrepante con Guzmán (2018) quien en su investigación sobre restaurantes concluyó que, estos no tienen idea de la planificación y tienen muy escaso conocimiento de un plan estratégico, identificó que los emprendedores no identifican con claridad herramientas de planificación. Por otra parte, se tiene a Pradana & García (2018) quien habló sobre la importancia en las líneas de acción de toda empresa contar con una adecuada planificación que la conduzca hacia un plan estratégico.

**En la Tabla 5** denominadas: “Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor” se observa que el 91% de los trabajadores dijeron que los

platos de comida sí responden a la exigencia del consumidor, por otra parte, un 9% manifestaron que no responden a la exigencia. Resultado discrepante con Guzmán (2018) quien en su investigación sobre restaurantes concluyó que los trabajadores no participan de manera activa en el desarrollo de las actividades del trabajo, no tienen guías o papeles que les sirva de ayuda para identificar adecuadamente que debe hacer y cómo desarrollar sus actividades. Por otra parte, se tiene a Pradana & García (2018) quien habló sobre los componentes de una organización basados en los recursos materiales, humanos, financieros desde el contexto de una visión y misión empresarial.

**En la Tabla 6** denominadas: “Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización” se observa que el 77% de los trabajadores manifestaron que los procesos sí responden a lo establecido por la organización. En tanto un 23% dijeron que no. Resultado discrepante con Guzmán (2018) quien en su investigación sobre restaurantes concluyó que, los controles que se han implementado en los negocios de restaurante no brindan la suficiente garantía como un apoyo a la gestión administrativa, las decisiones no son exactamente las más adecuadas. Por otra parte, se tiene a Pradana & García (2018) quien habló sobre la valía que una empresa debe dar a sus procedimientos ya que estos conducen el manejo técnico del desarrollo de las diversas actividades.

**Segundo objetivo específico: Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

**En la Tabla 7** denominadas: “Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad” se observa que el 73% de los trabajadores sí preparan los alimentos primando la calidad, mientras que el 27% manifestaron que no lo hacen. Resultado resultó discrepante con Burgos (2017) quien en su investigación manifestó que la falta de documentación que

tipifique los lineamientos de la gestión administrativa ayudaba a esta se viera entorpecida. De otra parte, los autores Camisón, Cruz & Gonzáles (2016) manifestaron que los emprendedores deben encontrar herramientas que los haga sostenibles en el tiempo por ello se refirieron de forma específica a la clasificación de las características básicas que predominen con cierta discreción llegando a distinguirse notablemente de los demás al momento de la presentación del producto o servicio.

**En la Tabla 8** denominadas: “La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación” se observa que el 82% de los trabajadores respondieron que, sí inspeccionan la preparación del producto final, sin embargo, un 18% dijeron que no existe. Resultado cercano a Gramajo (2018) quien, en su investigación de restaurantes, concluyó que estos, no contaban con documentos normativos y guías a los trabajadores respecto a los estándares de limpieza, el orden, adolecían de disposiciones escritas sobre, organización, control, orden y limpieza. De otra parte, los autores Camisón, Cruz & Gonzáles (2016) manifestaron que los emprendedores deben encontrar herramientas que los haga sostenibles en el tiempo por ello recomendaron no abandonar en ningún caso la inspección y asegurar que la transformación de los productos se cumpla de acuerdo a los estándares y políticas de la organización.

**En la Tabla 9** denominadas: “En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final” se observa que el 86% de los trabajadores encuestados dijeron que la empresa sí lleva control de los reclamos, un 14% manifestaron que no. Resultado cercano con Castro (2019) en su investigación de restaurantes de la Urb. El Bosque de Castilla concluyó que, la mayoría de los emprendedores aplicaban técnicas de la gestión de calidad, con la finalidad de mejorar la resolución de diversidad de problemas que se originen en el interior del local

especialmente en lo referido a la atención al consumidor. De otra parte, los autores Camisón, Cruz & Gonzáles (2016) manifestaron que los emprendedores deben encontrar herramientas que los haga sostenibles en el tiempo por ello se centraron en la herramienta del control estadístico, desarrollando para ello un proceso de identificación de deficiencias en el proceso productivo que los lleve a mejorar con mayor énfasis el proceso de transformación de un producto y presentar lo ideal al cliente.

**Variable: Formalización**

**Tercer objetivo específico: Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

**En las Tablas 10**, denominada: “Realizó la formalización tributaria ante la SUNAT”, se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que si cumplen los requisitos de la formalización. Resultado cercano con Huere & Muña (2016) quien en su investigación sobre mercados de la ciudad de Huancayo concluyó que los emprendedores poseen una baja cultura tributaria dada la falta de sensibilización y educación en la materia de la tributación. Por otra parte, Aquino (2019) expresó que los emprendedores que inician sus actividades en el marco de la formalización acuden a la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT para obtener su RUC y darle la partida de nacimiento a su negocio.

**En las Tablas 11**, denominada: “Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta”; se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que si cumplen los requisitos de la formalización. Resultado coincidente con Silva (2018) quien en su investigación vinculada a la formalización identificó que los emprendedores cumplen con la acción notarial para poder seguir a la registral y obtener su personería jurídica en la condición de EIRL. lo que les permite optar por las decisiones adecuadas

para beneficio de la organización. Por otra parte, Aquino (2019) manifestó que la acción seguida es la búsqueda de la concepción jurídica que le den al negocio con el apoyo de Notario Público y la correspondiente inscripción de la minuta ante la SUNAR.

**En las Tablas 12**, denominada: “Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento”; se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que si cumplen los requisitos de la formalización. Resultado discrepante con Requejo & Medina (2017) en su investigación sobre formalización para reducir la informalidad, identificó que la gran mayoría de los negocios no cuentan con la licencia de funcionamiento y tampoco han generado su inscripción en defensa civil, los emprendedores manifestaron que todo ello se debe a desinformación por parte de las autoridades. Por otra parte, Aquino (2019) dijo todos los negocios acuden a las municipalidades de sus localidades y en base a los requisitos que exigen a través del Texto Unido Ordenado de Administración – TUPA cumplir para obtener la Licencia de Funcionamiento y el certificado de estar inscrito en la REMYPE.

**En las Tablas 13** denominada: “Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad” se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que sí cumplen los requisitos de la formalización. Resultado cercano con Chunga (2018) quien en su investigación de financiamiento y formalización identificó que los emprendedores acuden al financiamiento, para poder atender los altos costos que representa la formalización, la mayoría de las empresas investigadas expresaron que si cuentan con licencia de funcionamiento y la personería jurídica es EIRL pudiendo adquirir bienes y patrimonios y responder con estos en momentos de dificultad. Por otra parte, Aquino (2019) dijo que los emprendedores son donde toman la gran determinación

de la acepción jurídica que le den a su negocio, que puede E.I.R.L – SRL – SAA – SAC – Unipersonal.

**En las Tablas 14** denominada: “Su organización está inscrita en REMYPE” se observó que el 100% de los gerentes manifestaron que sí cumplen los requisitos de la formalización. Resultado coincidente con Castro (2019) en su investigación sobre la formalización determinó que las micro y pequeñas empresas han realizado el proceso de formalización encontrándose inscritas en Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE, instrumento que acredita que una MYPE cumple con las exigencias administrativas para su formalización. Por otra parte, Aquino (2019) dijo que esta acción corresponde ejecutarla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, garantizándose el cumplimiento por parte de los empleadores el respeto absoluto de los derechos laborales de los trabajadores.

Frente a la uniformidad de resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los gerentes encuestados, se presenta un solo gráfico que representa el resultado de las tablas de 10 a la 14, además se presenta el organizador gráfico dentro del proceso del desarrollo de los resultados (Arévalo, 2015)

**En la Tabla 15** denominadas: “Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente” se observa que el 100% de los gerentes respondieron que no comercializan productos especializados. Comenta Escandón (2017) en su investigación vinculada al restaurante Macho Sports en Plazo Sol Guayaquil que los emprendedores de los negocios de la gastronomía, no dan la debida atención a los clientes, a quienes atienden en exclusividad con las diferentes especies marinas de la zona, no tienen condiciones para garantizar la comercialización de productos especializados. Por

otra parte, Aquino (2019) manifestó que esta dimensión es dedicada la comercialización de productos especiales como: armas, pólvora que requieren permisos especiales antes de obtener la licencia municipal.

**Cuarto objetivo específico: Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021**

**En las Tablas 16** denominadas: “Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial, se observa que el 67% de los gerentes respondieron que sus trabajadores se encuentran inscritos en el Régimen Laboral Especial, mientras que un 33% dijeron que no lo tienen. Resultado cercano con Silva (2018) quien en su investigación sobre la formalización de comerciantes identificó que estas están inscritas en el REMYPE. De otra parte, Chunga (2018) habló del beneficio del régimen laboral especial, que les permite a los trabajadores sus horas normales y garantiza horas extras de ser el caso.

**En las Tablas 17**, denominadas Sus trabajadores están registrados en el Seguro Integral de Salud - SIS, se observa que el 100% de los gerentes encuestados manifestaron que sus trabajadores no están en el SIS. Resultado cercano con Silva (2018) quien en su investigación sobre la formalización de comerciantes identificó que estas tienen el denominado libro de planilla debidamente registrado y legalizado en el régimen de Es Salud por lo que determino que los emprendedores si tienen preocupación por sus colaboradores. De otra parte, Chunga (2018) dijo que el beneficio de régimen especial de salud otorga el servicio médico a los trabajadores accediendo con carácter obligatorio.

**En la Tabla 18** denominadas: “Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen” se observa que el 67% de los gerentes no garantizan pensión a sus trabajadores, mientras que un 33% dicen que sí. Resultado cercano con

Silva (2018) quien en su investigación sobre la formalización de comerciantes identificó que éstas tienen el denominado libro de planilla debidamente registrado y legalizado en el régimen de Es Salud, evidencia que los emprendedores sí tienen consideración a sus trabajadores y por ende gozarían de una pensión al momento de su jubilación que la asume la Oficina de Normalización Previsional (ONP) De otra parte, Chunga (2018) el estado a través de los seguros de pensión da libertad de elección al trabajador para afiliarse a la ONP o a la AFP.

**En la Tabla 19** denominada: “Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren” se observa que el 83% de los encuestados manifestaron que, sí fortalecen a sus trabajadores con capacitación, y un 17% dijeron que no. Resultado cercano según Peña (2016) quien en su investigación sobre capacitación y competitividad en restaurantes manifestó que llegó a la conclusión que el nivel de la capacitación a los trabajadores es preparado por inducción y la de auto evaluación es decir la de aprender haciendo. De otra parte, Chunga (2018) dijo que es característica esencial de los emprendedores de brindar apoyo de capacitación al incorporarse a trabajar con la finalidad que ellos se integren con rapidez a sus actividades y acerquen a sus compañeros.

**En las Tablas 20** denominadas Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado, se observa que el 100% de los gerentes encuestados manifestaron que no participan en las convocatorias que realiza el estado peruano. Resultado cercano con Silva (2018) quien en su investigación sobre la formalización de comerciantes identificó la importancia y Valía de la formalización que a las MYPE les permite incrementar sus ventas, conocer y ampliar su negocio a nuevos mercados, pero no vienen participando en las convocatorias que promueve el estado mediante adjudicaciones de bienes y servicios. De otra parte, Chunga (2018) dijo es uno de los

beneficios que las MYPE comercializadoras deben aprovechar, participando en las convocatorias del estado.

**En las Tablas 21** denominada: Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones” se observa que el 67% de los gerentes respondieron que tienen como política presupuestar capacitaciones para sus trabajadores, mientras que un 33% dijeron que no lo tienen. Resultado discrepante con Villalta (2019) en su investigación de la capacitación en las MYPE de restaurantes llegó a concluir que esta no está vinculada con los objetivos de la empresa ya que generalmente la capacitación es por revistas, folletos, separatas y textos que son de gran soporte a los trabajadores por esta razón no planifican las capacitaciones. De otra parte, Chunga (2018) manifestó que de acuerdo a las normativas emitidas por el estado las organizaciones empresariales deben proteger recursos para capacitar a todos sus trabajadores en todos los niveles.

## **VI. CONCLUSIONES.**

Respecto a los elementos de la gestión de calidad en los restaurantes de la Urb. El Trébol se determinó sus características tales como: Los recursos que utilizan son aprovechados de manera ordenada y secuencial para llegar a satisfacer al cliente; La forma organizacional define claramente el orden jerárquico y las acciones a desarrollar; los procesos de la preparación de alimentos se cumplen conforme cada plato de comida; y la planificación es ordenada con ciertas limitaciones en la información de la misión y visión de la organización.

En relación a los enfoques de la gestión de calidad se llegó a conocer que dinamizan el enfoque como control estadístico, realizan monitoreo a través de los reclamos de los clientes para identificar problema y calidad para mejorar constantemente. El enfoque de inspección es importante para hacer seguimiento respeto de las normas de inocuidad en la preparación de alimentos y políticas establecidas. El enfoque de gestión de calidad se complementa con el engranaje de las actividades y las personas para obtener un producto de calidad.

En lo que a la formalización se refiere se ha identificado que cumplen con la aplicación de las dimensiones de: Formalización de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, existe interés por contribuir con los impuestos de Ley, la obtención de la personería jurídica, cumplimiento de los requisitos del Tupa de la municipalidad para obtener la licencia de funcionamiento previo a la inscripción en la REMYPE asegurando el respeto a los derechos laborales de los trabajadores, y definen con claridad y objetividad su acepción jurídica empresarial. No se preocupan por la formalización sectorial en razón que no es el giro principal del negocio.

Respecto a los beneficios que otorga la formalización se ha identificado que aplican el beneficio de Acompañamiento Laboral garantizando a la persona la inducción al ingresar a trabajar. Usan el beneficio de Régimen Laboral especial tienen en libro de planilla para sus colaboradores. Por otra parte, el beneficio de Gastos de Capacitación haciendo grandes esfuerzos para capacitar a su personal. Sin embargo, se identificó que no aplican los beneficios de: Régimen Especial de Salud el SIS. Beneficio de Compras Estatales y muchos de los negocios no aprovechan en su totalidad el beneficio del Régimen Pensionario.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### RECOMENDACIONES.

Acción identificada	Recomendación
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.

Reforzar la desinformación de la misión y visión del negocio.

Desarrollar charlas de capacitación sobre la visión y misión de la organización, otorgar trípticos, dípticos que sirvan al trabajador para leer con mayor detenimiento el concepto de los términos. Finalmente deben instalar en diferentes sitios visibles del local en cuadros visibles no sólo para el trabajador, sino además para el cliente.

OE-2	b) Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021
------	---

Reforzar la gestión de calidad en la preparación de alimentos.

Desarrollar guías o manuales conteniendo cada uno de los procedimientos de preparación de cada plato, de modo que el trabajador pueda revisar y compartir con sus compañeros. Además, se sugiere la implementación de encuestas de satisfacción para siempre este activa la dinámica de mejora continua.

Acción identificada	Recomendación
OE-3	c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021
Ausencia de información de las autorizaciones para productos especializados	Desarrollar charlas de capacitación a los gerentes sobre el tema de productos especializados, sólo así podrían conocer a que productos se refiere específicamente la norma que regula estos bienes.
OE-4	d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021
Ausencia de información en relación al SIS	Desarrollar charlas de sensibilización a los gerentes y trabajadores para que tomen conocimiento ¿Cuándo? ¿Cómo? Y ¿Dónde? Se puede acceder a este beneficio que lo subvenciona el estado
Reforzar la sensibilización del sistema pensionario	Requerir la participación de especialistas AL Ministerio de Trabajo para que desarrollen charlas empresariales sobre el tema Pensionario del estado y el sistema privado
Ausencia de información en relación a las convocatorias del estado.	Requerir al Ministerio de la Producción para que dicte charlas empresariales sobre los mecanismos y procedimientos de las convocatorias del estado y como es que las MYPE deben o puedan participar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquino, H. F. (2019). *Gestión de la calidad y la Formalización de las Mype del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.*
- Arévalo R, T. M. (201). *en su tesis uso de organizadores gráficos como estrategia de aprendizaje por parte de los estudiantes de sexto grado primaria del colegio Capouilliez. Tesis de grado Licenciatura en Educación y aprendizaje de la Facultad de Humanidades - .* Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84Arevalo-Tirza.pdf>
- Avilés, & Cedeño. (2018). *en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante La Finquita”, en la Universidad Católica de Santiago de GUAYAQUIL – ECUADOR.*
- Barrios C, H. J. (2017). *su tesis denominada “Restaurante Temático Cusco”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. LIMA – PERÙ.*
- Burgos G, D. J. (2017). *tesis denominada, Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USA- 008.* Presentada en el departamento de ingeniería industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Bogotá.
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Editorial PEARSON EDUCACIÓN, S.A. Madrid (España.).
- Cárdenas, R., Mora, C., & Sánchez, M. (s.f.). *“Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento”.*
- Carhuavilca, J. D. (2020). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. - INEI-Perú.*
- Castro, C. (2019). *caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb. el bosque-castilla, Piura 2016, presentada*

- para optar el título de Licenciada en Administración de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Ángeles de Chimbote. CASTILLA - PERÚ.
- Cayatopa, A., & Mera, R. (2016). *Estrategias de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Caporal Parrillas S.A.C., Carabayllo 2015.*
- Clavijo, Q. A., & Chávez, M. (2015). *Tesis de "Proyecto de creación de restaurante comida caribeña" Institucion Universitaria los libertadores. Facultad de Ciencias Administrativas. Administración de Empresas.* Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/113371/ChavezFalconMartinAlonso.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- COEN. (2020). *Centro de Operaciones de Emergencia Nacional, Reporte Complementario.* Obtenido de <https://www.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2020/03/REPORTE-COMPLEMENTARIO-N%C2%BA-1331-17MAR2020-CASOS-CONFIRMADOS-DE-CORONAVIRUS-EN-EL-PER%C3%9A-6.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) (E. ICB (ed.)).*
- Díaz. (2017). *en su tesis denominada "Estrategias para la Formalización de las MYPES en el distrito de Pimentel 2016" para optar el título de Licenciado en Administración, presentada en la Escuela Académica Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias. Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. PIMENTEL - PERÚ.*
- Escandón, S. L. (2017). *en su tesis realizada sobre "Propuesta para la mejora de los servicios en el Bar Restaurante Macho Sports en Plaza Sol en la ciudad de Guayaquil. Para optar el grado de Licenciado en Hotelerías y Turismo en la Carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad. de Comunicación Social de la Universidad de GUAYAQUIL - ECUADOR.*
- Ferrusola, B., & Tomala, S. (2018). *tesis denominada "Plan de negocios para la formalización empresarial del Restaurante "EL REY DE LA CHULETA" de la ciudad de Guayaquil, para optar el título de Ingeniero Comercial, presentada a la Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de. Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de GUAYAQUIL - ECUADOR.*

- Font, F. (13 de diciembre de 2012). *Gestionrestaurantes.com*. Obtenido de [http://www.gestionrestaurantes.com/llegir\\_article.php?article=978](http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=978)
- González, M. P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (Editorial)*.
- Gramajo A, S. L. (2018). *tesis titula "Las 5S en los Restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango, tesis para optar la Licenciatura en Administración de Empresas, presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad. Rafael Landivar - Guatemala.*
- Gutiérrez, C., & Vilca, S. N. (2016). *en su tesis "Causas de rotación de Capital Humano en el parea de comedor y cocina de Restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2016" para optar el título en Licenciadas en Turismo y Hotelería, presentada a la Escuela Profesional de Turismo y. Hotelería de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales de la Universidad Nacional de San Agustín - AREQUIPA - PERÚ.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. México, D.F. Editorial McGraw-HILL.*
- Hernández, R., Sampieri, & Mendoza, T. (2019). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativas y cualitativas y mixta. Editorial BEST SELLER. McGraw-HILL. INTERAMERICANA EDITORES S.S. de C.V. México.*
- Huere, N. X., & Muña, R. A. (2016). *en su tesis denominada "Cultura tributaria para la Formalización de las MYPEs de los mercados de la provincia de Huancayo" para optar el título de Contador Público, presentada a la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú. HUANCAYO - PERÚ.*
- Medina. (2017). *en su Tesis sobre "Formalización De Negocios Para Reducir La Informalidad Del Funcionamiento De Las MYPE De La Provincia De Jaén – 2014" realizado en la Universidad Cesar Vallejo. JAEN – PERÚ.*
- Mendoza. (2016). *Gestión financiera estratégica para la competitividad de las MYPE del sector comercio. Lima.*
- Parada, P. T. (2016). *Análisis Pestel UNA HERRAMIENTAS ESTRATÉGICA*. Obtenido de <http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>

- Peña. (2015). *en su tesis que trata sobre “Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 20122” Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentada a la Escuela Profesional de Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. SULLANA - PERÚ.*
- Pradana Pérez, J. Á., & García, A. J. (2018). *Criterios de calidad y gestión del agua potable (UNED-Uní).*
- Produce. (Enero de 2019). *Boletín Informativo Laboral N° 85.* Obtenido de RÉGIMEN LABORAL ESPECIAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo\\_REMYPE\\_-\\_Enero\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf)
- Purizaca, J. L. (07 de Enero de 2017). *La importancia de las MYPES sostenibles y su inserción en la economía peruana.* Obtenido de  
<https://es.slideshare.net/JorgeReyes103/importancia-de-las-mypes-sostenibles-y-su-insercin-en-la-economia-peruana>
- Ramírez, G. C. (Diciembre de 2016). *Estructuración del sistema de gestión de la calidad de la empresa Pollo Fiesta S.A, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2008 en la sede postproceso. Universidad Católica de Colombia .* Obtenido de Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia:  
[wttps://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14124/2/RAE%20Cesar%20Arturo%20Ramirez%20Garcia%20537694.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14124/2/RAE%20Cesar%20Arturo%20Ramirez%20Garcia%20537694.pdf)
- Ramos, M. B. (2018). *Nuevo, manual teórico práctico de las MYPES. Ediciones y Distribución. BERRIO- Limas – Perú.*
- Restauración, N. (2018). *Las 5 tecnologías, que revolucionan los restaurantes.* Obtenido de <https://restauracionnews.com/las-5-tecnologias-que-revolucionan-los-restaurantes/>
- Rogel, V. R. (2018). *Título breve del artículo / Autor. 142–155.*
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial. Edición Eumed, España.*
- Ruesga, S. M. (2006). *“Ética y política económica en la era de la globalización”, en M.A. Galindo: Ética y Economía, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.*

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

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

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

## ANEXO 2: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo....., identificado con DNI N° 02786302....., Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por ANA NATALY GALLARDO ROJAS, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro Restaurantes en Urbanización el Trébol – Piura año 2021" que se encuentra realizando.

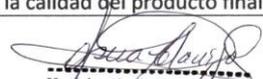
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante en tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 16 de enero de 2021

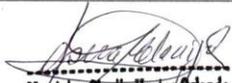
  
Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

### ANEXO 3: HOJA DE VALIDACIÓN POR EXPERTO DE JUICIO

VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto: ARICA CLAVIJO, HECTOR ORLANDO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.								
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	✓			✓		✓		✓
OE-2	b) Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	✓			✓		✓		✓
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

	VARIABLE FORMALIZACIÓN								
OE-3	c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
8	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	✓			✓		✓		✓
9	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta	✓			✓		✓		✓
10	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	✓			✓		✓		✓
11	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	✓			✓		✓		✓
12	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	✓			✓		✓		✓
13	¿Comercializa productos especializados y cuenta con la autorización correspondiente?	✓			✓		✓		✓
OE-4	d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
14	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	✓			✓		✓		✓
15	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	✓			✓		✓		✓
16	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	✓			✓		✓		✓
17	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	✓			✓		✓		✓
18	¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?	✓			✓		✓		✓
19	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	✓			✓		✓		✓

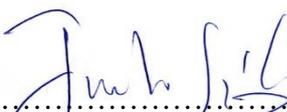
  
**Mg. Aníbal Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

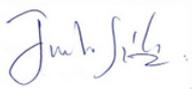
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283, Magister en Administración por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por ANA NATALY GALLARDO ROJAS, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro Restaurantes en Urbanización el Trébol – Piura año 2021” que se encuentra realizando.

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

Piura, 18 de enero, 2021

  
.....  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**  
**CLAD: 05461**

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>								
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.								
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	X			X		X		X
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	X			X		X		X
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	X			X		X		X
OE-2	b) Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	X			X		X		X
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	X			X		X		X
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	X			X		X		X
									
	<b>Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.</b>								
	<b>CLAD: 05461</b>								



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, García Arismendiz Artemiza, identificado  
con DNI N° 02638937, Magister en Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por ANA NATALY GALLARDO ROJAS, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE rubro Restaurantes en Urbanización el Trébol – Piura año 2021" que se encuentra realizando.

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

Piura... 15- Enero ..... 2021

  
Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendiz  
CLAD. 03141

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquí este?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nombre del experto: <i>Saraé Arminencia Arminencia</i>									
<b>VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.								
1	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Conoce la misión y visión de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OE-2	b) Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
5	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VARIABLE FORMALIZACIÓN</b>									
OE-3	c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								
8	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Para el inicio de inscripción, acudio ante notario público para la elaboración de la minuta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Su organización esta inscrita en REMYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OE-4	d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021								

*[Firma]*  
 Mg. Lic. Adm. Arminencia García Arminencia  
 CLAD. 03141

14	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	✓		✓	✓	✓
15	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	✓		✓	✓	✓
16	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	✓		✓	✓	✓
17	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	✓		✓	✓	✓
18	¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?	✓		✓	✓	✓
19	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	✓		✓	✓	✓

  
 Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendi  
 CLAD/ 03141

<b>DATOS DEMOGRÁFICOS</b>		
<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>GENERO</b>		
Masculino	4	67%
Femenino	2	33%
<b>TIPO DE EMPRESA</b>		
EIRL	5	83%
SRL	0	0%
SA	0	0%
Unipersonal	1	17%
<b>EDAD DE PROPIETARIO</b>		
18 a 25 años	0	
26 a 35 años	2	33%
36 a 45 años	3	50%
46 a 50 años	1	17%
Más de 50 años	0	0%
<b>AÑOS EN EL NEGOCIO</b>		
Menos de 5 años	1	17%
Hasta 10 años	3	50%
Más de 10 años	2	33%



### CUESTIONARIO

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Piura con respecto a Gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro restaurantes en la Urbanización El Trébol de Piura, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### GESTIÓN DE CALIDAD.

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

Respuesta:

SI  NO

¿Conoce la misión y visión de la organización?

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO



### CUESTIONARIO

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Piura con respecto a Gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro restaurantes en la Urbanización El Trébol de Piura, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que d. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### Datos demográficos:

##### Genero

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

##### Tipo de empresa:

- EIRL.....
- SRL.....
- SA.....
- Unipersonal.....

##### Edad de propietario

- 18 a 25 años .....
- 26 a 35 años .....
- 36 a 45 años .....
- 46 a 50 años .....
- Más de 50 años .....

##### Años en el negocio

- Menos de 05 años -----
- Hasta 10 años .....
- Más de 10 años .....

##### Formalización

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

¿Su organización está inscrita en REMYPE?

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?

Respuesta:

SI  NO

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

Respuesta:

SI  NO

¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieran?

Respuesta:

SI  NO

¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?

Respuesta:

SI  NO

¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?

Respuesta:

SI  NO

**ANEXO 4: LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

	Descripción	Categoría	Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Frecuencia	Total, frecuencia	Porcentaje	Total, porcentaje
OE-1	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, en urbanización El Trébol – Piura, año 2021.																												
3	¿Cree usted, que desarrolla sus actividades de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17		77%	
		NO	2						2				2			2			2				2			5	22	23%	100%
4	¿Conoce la misión y visión de la organización?	SÍ	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		1			1	1		1	1		14		64%		
		NO	2					2				2	2			2		2	2	2			2			8	22	36%	100%
5	¿Considera usted, que los platos de comida, responden a la exigencia del consumidor?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20		91%	
		NO	2							2					2											2	22	9%	100%
6	¿Considera que los procesos de preparación de alimentos, responden a lo establecido por la organización?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17		77%	
		NO	2							2				2			2			2				2		5	22	23%	100%
OE-2	b) Conocer los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021																												
7	¿Considera que la preparación de alimentos destaca en calidad?	SÍ	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16		73%		
		NO	2				2			2				2			2			2	2					6	22	27%	100%
8	¿La preparación del producto final, es inspeccionado para verificar su preparación?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18		82%		
		NO	2											2		2	2				2				4	22	18%	100%	
9	¿En el restaurante que trabaja, lleva un control de los reclamos presentados por la calidad del producto final?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19		86%		
		NO	2										2			2				2					3	22	14%	100%	

**ANEXO 5: LIBRO DE CÓDIGO VARIABLE FORMALIZACIÓN**

	Descripción	Categoría	Código							Frecuencia	Total, frecuencia	Porcentaje	Total, porcentaje
				1	2	3	4	5	6				
OE-3	c) Identificar las dimensiones de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021												
10	¿Realizó la formalización tributaria ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	6		100%	
		NO	2							0	6	0%	100%
11	¿Para el inicio de inscripción, acudió ante notario público para la elaboración de la minuta	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	6		100%	
		NO	2							0	6	0%	100%
12	¿Cumplió con los requisitos que exige la Municipalidad para obtener Licencia de Funcionamiento?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	6		100%	
		NO	2							0	6	0%	100%
13	¿Optó por considerar la Ley General de Sociedades para identificar la modalidad de sociedad?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	6		100%	
		NO	2							0	6	0%	100%
14	¿Su organización está inscrita en REMYPE?	SÍ	1	1	1	1	1	1	1	6		100%	
		NO	2							0	6	0%	100%
15	¿Comercializa productos especializados, y cuenta con la autorización correspondiente?	SÍ	1							0		0%	
		NO	2	2	2	2	2	2	2	6	6	100%	100%
OE-4	d) Mencionar los beneficios de la formalización en las MYPE rubro restaurantes en urbanización El Trébol – Piura, año 2021												
16	¿Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen laboral especial?	SÍ	1	1			1	1	1	4		67%	
		NO	2		2	2				2	6	33%	100%
17	¿Sus trabajadores están registrados en el SIS?	SÍ	1							0		0%	
		NO	2	2	2	2	2	2	2	6	6	100%	100%
18		SÍ	1					1	1	2		33%	

	¿Ha considerado garantizarles una pensión a sus trabajadores cuando se jubilen?	NO	2	2	2	2	2			4	6	67%	100%
19	¿Fortalece a sus trabajadores, con capacitación por inducción, cada vez que lo requieren?	SÍ	1	1	1		1	1	1	5		83%	
		NO	2			2				1	6	17%	100%
20	¿Su organización tienen acceso a las convocatorias de compras que promueve el estado?	SÍ	1							0		0%	
		NO	2	2	2	2	2	2	2	6	6	100%	100%
21	¿Su empresa tiene como política presupuestar las capacitaciones?	SÍ	1	1		1	1	1		4		67%	
		NO	2		2				2	2	6	33%	100%

[Visualizador de documentos](#)

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-feb.-2021 15:00 -05

Identificador: 1507302014

Número de palabras: 24139

Entregado: 2

GALLARDO ROJAS ANA NATALI Por ANA NATALI GALLARDO  
ROJAS

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

10/2/2021

Vista Previa Constancia de No Adeudo

USER: 72416268

Nro: 312021-0000001  
Fecha: 10-02-2021 12:15

### **CONSTANCIA DE NO ADEUDO**

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) GALLARDO ROJAS ANA NATALI, con código de matrícula 1211111101, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

AYACUCHO, 10 DE FEBRERO DEL 2021.



VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (\*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA  
(\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.