



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE
LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIOS,
RESTAURANT CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION.

AUTOR

BACH. JOEL EDINSON VÁSQUEZ MULLER

ASESOR

MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERU

2016

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Lic. Mag. Sergio Ortiz García

Secretario

Lic. Marleni Felicita Sáenz Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi madre, Ana María Muller Gavidia por su amor y eterna compañía y a mi querido hermano Kevin.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, a mi madre por su apoyo incondicional y a mi asesor por las enseñanzas que me brindó día a día, para así poder lograr mis objetivos.

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del sector servicios, Restarautant Cevichería, del distrito de Callería. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 31 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: **Del emprendedor;** Edad: joven-adulto (30 a 44 años) 53.8%. El 53.8% son de sexo femenino y 46.2% sexo masculino; el 53.8% tienen instrucción secundaria, sólo 7.7% son universitarios; tienen diversas “otras” especialidades (53.8%). **Respecto a formalización:** el 46.20% está formalizado, pero un 38.5% está en informalidad al mantener trámite inconcluso; el 61.5% está constituido como persona natural y el 23.1% persona jurídica; identifica como principal beneficio de la formalidad el acceso a créditos (53.8%); el 53.8% está acogido al RUS y 23.1% al Régimen Especial. En **Gestión de Calidad**, el 69,23% no conoce los alcances de una gestión de calidad, pero si entiende “mejora continua”; el 46,2% no utiliza documentos de gestión, pero el 38,5% si procedimientos y documentos de control. El 84.6% no estableció la misión, visión y valores. El 69.2% no ha diseñado su estructura orgánica. El 61.5% sigue un Plan de Negocios. Finalmente, un sector no mayoritario de Mypes aplican Gestión de Calidad; sin embargo el 84,6% está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y aquellos que la “experimentan clientes satisfechos” (23.1%) y “mejor desempeño de colaboradores” (23.1%).

Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización, Mype.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the services sector, Restarautant Cevichería, in the district of Callería. This academic document with research methodology of the descriptive - transversal - non - experimental type, applied a structured questionnaire of 31 questions through the survey technique, obtaining as results: Del emprendedor; Age: young-adult (30-44 years) 53.8%. 53.8% are female and 46.2% are male; 53.8% have secondary education, only 7.7% are university students; Have different "other" specialties (53.8%). Regarding formalization: 46.20% is formalized, but 38.5% is in informality when maintaining unfinished procedure; 61.5% is a natural person and 23.1% is a legal entity; Identifies access to credit as the main benefit of formality (53.8%); 53.8% are in the RUS and 23.1% in the Special Regime. In Quality Management, 69.23% do not know the scope of a quality management, but if it understands "continuous improvement"; 46.2% do not use management documents, but 38.5% do procedures and control documents. 84.6% did not establish mission, vision and values. 69.2% did not design their organic structure. 61.5% follow a Business Plan. Finally, a non-majority sector of Mypes apply Quality Management; However, 84.6% agree that Quality Management can achieve objectives and those that "experience satisfied customers" (23.1%) and "better employees performance" (23.1%).

Key words: Quality Management, formalization, Mype.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	14
TÍTULO DE TESIS	16
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1 Caracterización del problema:	17
1.2 Enunciado del problema:	17
1.3 Objetivos de la Investigación:	18
1.3.1 Objetivo general:	18

1.3.2	Objetivos específicos:	18
1.4	Justificación de la investigación:	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL		20
2.1	Antecedentes:	20
2.2	Bases Teóricas	23
2.3	Marco conceptual:	37
2.4	Hipótesis	41
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		42
3.1	Tipo de investigación	42
3.2	Nivel de la investigación	42
3.3	Diseño de la investigación	42
3.4	Población y muestra	43
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6	Plan de Análisis	44
3.7	Principios Éticos	45
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		46

4.1	Resultados	46
4.2	Análisis de resultados	77
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		84
5.1	Conclusiones	84
5.2	Recomendaciones	85
CAPÍTULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		87
6.1	Referencias Bibliográficas	87
6.2	Páginas web visitadas	90
CAPÍTULO VII ANEXOS		91
7.1	Cronograma	91
7.2	Presupuesto	92
7.3	Encuesta	93
7.4	Base de datos	99

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Edad del emprendedor de la Mype	46
Tabla 02: Sexo del emprendedor de la Mype	47
Tabla 03: Grado de instrucción del emprendedor	48
Tabla 04: Profesión u ocupación del empleador?	49
Tabla 05: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la Mype?	50
Tabla 06: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	51
Tabla 07: ¿Por qué motivo no se formaliza?	52
Tabla 08: ¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?	53
Tabla 09. Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	54
Tabla 10: ¿Cómo está constituida su empresa?	55
Tabla 11: ¿A qué régimen tributario está afecto?	56
Tabla 12: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	57
Tabla 13: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	58
Tabla 14: ¿Capital de trabajo propio o de terceros?	59
Tabla 15: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	60
Tabla 16: ¿Pertenece a algún gremio comercial?	61
Tabla 17: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?	62

Tabla 18: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	63
Tabla 19: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	64
Tabla 20: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	65
Tabla 21: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	66
Tabla 22: ¿Se interesa por la mejora continua?	67
Tabla 23: ¿Qué documentos de gestión utiliza?	68
Tabla 24: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	69
Tabla 25: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?	70
Tabla 26: ¿Ha definido su estructura organizativa?	71
Tabla 27: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	72
Tabla 28: ¿Ha implementado sistema de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?	73
Tabla 29: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	74
Tabla 30: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las Mypes?	75
Tabla 31: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando Gestión de Calidad?	76
Tabla 32: Cronograma	91
Tabla 33: Presupuesto General	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico Nro.1: Edad del emprendedor de la Mype	46
Gráfico Nro.2: Sexo del emprendedor de la Mype	47
Gráfico Nro.3: Grado de instrucción del emprendedor	48
Gráfico Nro.4: Profesión u ocupación del emprendedor	49
Gráfico Nro.5: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la Mype?	50
Gráfico Nro.6: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	51
Gráfico Nro.7: ¿Por qué motivo no se formaliza?	52
Gráfico Nro.8: ¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?	53
Gráfico Nro.9. Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	54
Gráfico Nro.10: ¿Cómo está constituida su empresa?	55
Gráfico Nro.11: ¿A qué régimen tributario esta afecto?	56
Gráfico Nro.12: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	57
Gráfico Nro.13: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	58
Gráfico Nro.14: Capital de Trabajo: ¿propio o de terceros?	59
Gráfico Nro.15: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	60

Gráfico Nro.16: ¿Pertenece a algún gremio comercial?	61
Gráfico Nro.17: ¿Es ventajoso pertenecer a una agremiación comercial?	62
Gráfico Nro.18: ¿Cuántos trabajadores cuentan su empresa?	63
Gráfico Nro.19: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	64
Gráfico Nro.20: ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	65
Gráfico Nro.21: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	66
Gráfico Nro.22: ¿Se interesa por la mejora continua?	67
Gráfico Nro.23: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	68
Gráfico Nro.24: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	69
Gráfico Nro.25: ¿Ha elaborado y difundido los valores que se práctica en su organización?	70
Gráfico Nro.26: ¿Ha definido su estructura organizativa?	71
Gráfico Nro.27: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	72
Gráfico Nro.28: ¿Ha implementado sistema de atención al cliente?	73
Gráfico Nro.29: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	74
Gráfico Nro.30: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las Mypes?	75
Gráfico Nro.31: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando Gestión de Calidad?	76

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la labor que llevan a cabo los emprendedores con sus Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Es importante contar con la información necesaria para saber qué tan factible va a resultar el negocio con el objetivo de ser líder en el mercado.

El ceviche es sin duda, uno de los platos que más identifica a los peruanos. Una combinación de pescado, cebolla, limón, ají y sal que es de la delicia tanto a propios como extranjeros. Por lo tanto, los Restaurant Cevichería que se encuentran en distintas partes del distrito de Callería de la Provincia de Coronel Portillo, se sitúan en lugares estratégicos y competentes; en locales comerciales y hasta de manera ambulatoria.

En cuanto al comercio ambulatorio del ceviche, son vendidos de manera precaria por el uso de equipos de bajo costo que infieren en deficiencias en el aspecto higiénico y sanitario, resultando el expendio del apetitoso potaje en un ambiente no saludable. Parte de este problema deviene desde la percepción de algunos emprendedores respecto a la tributación y en suma, evitar mayores costos de operación comercial que la informalidad asocia.

El otro aspecto que preocupa y dio inicio a la realización de esta investigación luego de la formalización, es que tanto se ha interiorizado los conceptos y técnicas de

administración con gestión de calidad entre los gestores que promueven las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes). Si bien los conceptos corresponden a la Administración moderna, dichas técnicas se realizan en la práctica, pero es necesario que se conciba un sentido de dirección que redundará en el desarrollo de las mypes y progreso de la nación.

Estamos seguro que la investigación que ponemos a disposición, va a satisfacer las expectativas en rigurosidad académica y propuestas de gestión de ciencias administrativas.

**TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE
LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIOS RESTAURANT
CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE CALLERÍA-2016**

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del Problema.

En nuestra localidad, buena parte de las MYPES no cuentan con una apropiada gestión; situación que impacta en un servicio inapropiado, que verdaderamente el cliente espera, porque de ellos depende la existencia de la empresa en el mercado, constituyendo el factor importante y a quienes brindaremos nuestros servicios.

Esta misma realidad se viene presentando frecuentemente en distintos negocios de Restaurant Cevichería y también los negocios informales como las carretillas, perdurando el problema y perdiendo clientela.

La investigación que se ha realizado, aborda estos temas y expone un análisis situacional que redundará en el desarrollo de las Mypes, siempre que los emprendedores busquen formalizarse y la mejora constantemente.

1.2 Enunciado general del problema.

¿Qué beneficios aportaría la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector servicios, Restaurant Cevichería del distrito de Callería?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General

Describir los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector servicios Restaurant Cevichería, del distrito de Callería.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar que motiva a los emprendedores de las Mypes del sector servicio, Restaurant Cevichería, a no formalizarse.
- Demostrar si las Mypes del sector Restaurant Cevichería del distrito de Callería aplican la gestión de calidad.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica porque pretende determinar si las MYPES del sector en estudio se han acogido en su mayoría a la formalización e investigar aquellas que aún no lo están, identificando que estaría impidiendo a los emprendedores dar paso a esta posibilidad de crecimiento de sus negocios.

Asimismo, si ya están formalizados, averiguar cómo se gestionan en la administración de la mype; ¿se gestionan con calidad?, es decir si utilizan herramientas administrativas y técnicas de gestión de calidad.

Permitirá comprobar entonces, si las MYPES del sector en estudio, usan documentos administrativos, normativos, políticas, estrategias, metas, objetivos, y todo lo que corresponde a una gestión con calidad en base a los principios y fases de la administración (planeación, organización, control, dirección) en sus actividades operativas y administrativas, etc.

Finalmente, estamos seguros que la investigación será profunda y la perspectiva será que sea de utilidad y base para futuras investigaciones que realicen los colegas de administración en el tema.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

Para la realización del trabajo de investigación del tema, “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES de sector servicios, Restaurant Cevicherías”, se ha realizado una consulta previa a fuentes bibliográficas y enlaces de interés en la web.

A continuación, se citan algunas de ellas, que, si bien no son directas al tema, pero que han contribuido a reforzar los conceptos para lograr los objetivos trazados.

Centurion Medina (2013), en su tesis “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”, cuyo objetivo describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, estudio cuantitativo de diseño no experimental. En la que indica que se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes, en 13 Mypes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de

rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Estos resultados de la investigación del autor, se confrontará con los resultados de nuestra investigación en el distrito de Callería.

Maguiño Molina, (2016, pág. 19) sobre la acreditación de la Mypes “Para estar comprendida en los alcances de la presente norma (Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de MYPES), deberán acreditarse ante el

REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa)” que tiene por finalidad:

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

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

El autor expone las ventajas de la formalización motivando su acogimiento.

Sánchez J. (2013), en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013. Llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las Mypes rubro restaurantes predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 40% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene estudios Superiores Completos, el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo,

60% ya ha tenido una experiencia previa en el rubro. Respecto a las Mypes el 50% de los trabajadores laboran en condición informal. Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores.

Confrontaremos estos resultados para identificar similitudes y mejoras.

2.2 Bases teóricas de la Investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

Es el conjunto de actividades dentro de la función general de gestión de una empresa, que define los objetivos de calidad, asigna responsabilidades y los implanta por medio de planes de calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras de la calidad dentro del Sistema de Calidad. Es esencial que establezca una política, en definir los objetivos de la organización y el enfoque hacia la calidad. Para conseguirla, debe definirse el compromiso de la dirección hacia la calidad, así como la asignación de responsabilidades a los directores para las actividades relacionadas con ella. La gestión de la calidad tiene como objetivo la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización, y cada persona perteneciente a la misma debe contribuir de alguna forma a ese fin.

Concepto de Calidad

- Según Crosby

"El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar. Esto es lo mismo en negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición."

Los 14 pasos de mejoramiento de la Calidad de Crosby:

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad.

2. Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.
4. Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
5. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
10. Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.

14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

- Según Feigenbaum.

Este ingeniero, luego de su trayectoria en Control de Calidad, sentencia: "La calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, consientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente".

- Según Imilce, M. & Wisse, A. (2009). La Organización Internacional de Normalización, ISO (Internacional Organization Standarization), ha desarrollado una serie de normas técnicas reconocidas a nivel internacional, para modelar sistemas de gestión en diferentes ámbitos de particular interés especialmente para las empresas. Antes de abordar cada sistema de gestión, definiremos precisamente este término. "Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se

encuentran mutuamente relacionados entre sí, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (Mypes), en el marco de los cuales se planificará una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.”

Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos

Según Imilce, M. & Wisse, A. (2009) El objetivo de este sistema es velar por la inocuidad de los alimentos; se orienta a la presencia de peligros que pudiera haber en los productos alimenticios. Por esta razón, la cobertura de este sistema de gestión es toda la cadena alimentaria, es decir, desde los productos de alimentos para animales, hasta los fabricantes de los alimentos procesados, transporte, distribución y centro de expendio. La norma técnica internacional que establece requisitos para un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos es la NTP ISO 22000, la cual posee correspondencia con las fases de aplicación del HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control).

Definiciones respecto a la aplicación de este sistema de gestión:

- Inocuidad de los Alimentos: Implica que los alimentos no causaran daño al consumidor cuando se elaboren.

- Cadena Alimentaria: Secuencia de operaciones implicadas en la producción, procesamiento y distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento hasta su consumo.
- Peligro para la inocuidad: Agente biológico, químico o físico presente en el alimento o condición del alimento, que puede ocasionar un efecto adverso a la salud.
- Punto de control crítico: Paso en el que se puede aplicar control y es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad o reducirlo a un nivel aceptable.
- Programa Pre requisito: Condiciones básicas y actividades que son necesarias para mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena alimentaria.

Constituyen los elementos de entrada para el diseño de un adecuado sistema de gestión de inocuidad alimentaria:

- Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).
- Regulación aplicable en materia de sanidad e inocuidad alimentaria y temas relacionados, de modo que se asegure la inocuidad del producto final y cuando este se consume.
- Programa Pre-requisito: Buenas Prácticas Agrícolas, (BPA), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Buenas Prácticas de Higiene (BPH), entre otros:

Otros Modelos

Según la Norma ISO. (2010)

ISO 9000: Contiene las directrices generales para el uso de la serie de normas para el aseguramiento de la calidad. Indican la forma de establecer un entorno de calidad total, abarcando la administración de calidad, la política de calidad y la forma de fijar un sistema de calidad, para lo cual dicta un proceso de acreditación de diez pasos:

1. Capacitación gerencial
2. Elaboración por escrito de una política de calidad
3. Nombramiento de un representante de calidad
4. Identificación de responsabilidades
5. Identificación de procesos empresariales
6. Elaboración por escrito de un manual de calidad
7. Procedimientos de escritura
8. Instrucciones de trabajo por escrito
9. Capacitación en la forma de utilizar el sistema
10. Implantación

ISO 9001: Es el detalle de un sistema de calidad. Implica un modelo para asegurar la calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio postventa del producto.

ISO 9002: Modelo para la producción y la instalación cuando son relevantes para el suministrador, el cual debe asegurarse que se cumplan sus requisitos

ISO 9003: Es un modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales

ISO 9004: Describe un conjunto básico de elementos con los cuales podemos desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad. Es una norma referida a la producción

ISO 9004-2: norma que se refiere a la gestión de la calidad y a los elementos del sistema, específicamente en el sector servicios.

Pasos para una gestión de calidad:

Necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad: las exigencias de nuevos clientes o la detección de necesidades de mejora para satisfacer los clientes actuales, pueden ser motivos suficientes para adoptar una certificación.

Diseñar el sistema de gestión de calidad: realizada por una consultora o por personal interno que conozca sobre la metodología del proceso de certificación.

Planificar el sistema: el proceso de desarrollo e implementación de dicho sistema debe estar debidamente planificado, identificando los

procesos que desarrolla la organización, interacciones, la capacitación del personal, entre otros.

Formación en calidad: el sistema es propio de la organización, por lo tanto, la empresa debe de contar con personal para el desarrollo, implementación y sobre todo, mantenimiento. Como parte de esta competencia, se debe capacitar al personal clave de la organización durante el desarrollo del proyecto en temas relacionados con el sistema de gestión.

Documenta el sistema: la documentación es el soporte de los procesos y permite garantizar la eficacia y repetitividad de los mismos.

Auditoría interna: se comprobará el cumplimiento de todos los requisitos de la norma y la debida implementación del sistema de gestión de calidad.

Auditoría de certificación: una vez se haya comprobado que el sistema de gestión de calidad funciona correctamente y se ha implementado de manera íntegra, un organismo de certificación, llevará a cabo el proceso de certificación. Una vez que se confirme que se cumplen todos los requerimientos del estándar, se emitirá la certificación ISO 9001.

Calidad dentro de las Mypes

Sabemos que las Mypes constituyen la base del tejido local y juegan papel clave en los procesos de generación de aprendizaje e innovación. Aún en los casos en que existen grandes empresas, las Mypes son dinamizadoras de las economías nacionales con procesos hacia adelante y hacia atrás. Los beneficios que se logran con la implementación de un sistema de calidad dentro de las Mypes serían:

- Demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del Mercado.
- Fortalecer su competitividad, teniendo el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua.
- Incorporación plena en los procesos productivos en un contexto de globalización y competitividad.
- Inserción internacional de los Países Miembros de la Comunidad Andina de forma equilibrada y beneficiosa.
- Facilita la implementación de los modelos internacionales de los Sistemas de Gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, entre otros.

2.2.2 Formalización

Formalización de las Mypes:

Mgr. Brenda Liz Silupú Garcés. (2012). Actualmente, cuando los micro y pequeños empresarios (Mypes) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual

muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa.

Este concepto implica en el quehacer diario de las actividades de los Mypes realizar lo siguiente:

- **Formalización tributaria:**

Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica, es la primera pregunta que se debe realizar el empresario. Hay que recordar que tener un negocio o una actividad empresarial genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC.

- **Formalización Laboral:**

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

suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de Mypes. Todo Mype debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa debe estar en planilla.

- **Formalización Municipal:**

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

Razón de formalizar una empresa:

Chimoy Maritza. (2011). A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal.

Pasos para la formalización de una MYPE:

Paso 1: Declaración de voluntades y reserva de nombre.

Paso 2: Inscripción en Registro Público de la SUNARP (Mediante las ventanillas de Mi Empresa se contribuye en la elaboración de la minuta de constitución o acto constitutivo).

Paso 3: Inscripción en el Registro Único de Contribuyente (RUC) – SUNAT.

Paso 4: Registro de Planilla de Trabajadores.

Paso 5: Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa REMYPE.

Existen dos regímenes laborales:

- El General y del de MYPE.
- Registro de trabajadores en Seguro Social de Salud (Essalud) o el Seguro Integral de Salud (SIS).

Paso 6: Autorizaciones y/o permisos especiales de otros sectores.

Paso 7: Autorización de Licencia Municipal.

Ventajas de formalizar una microempresa:

- Mayores posibilidades de posicionarte en el mercado, pues no tendrás problemas legales.

- Puedes asociarte con otras personas o con otras empresas para lograr mayor competitividad.
- Mayor credibilidad y confianza por parte de los clientes, si eres informal no les brindas seguridad, por lo tanto, tendrás una menor clientela.
- Tendrías mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados y expandirte hacia plazas internacionales por medio de la exportación.
- Puedes acceder a préstamos y créditos de diferentes instituciones financieras tanto estatales como privadas. Puedes comprar con factura y acceder al crédito fiscal.
- Podrías participar en licitaciones públicas y hacer del Estado tu gran cliente. Asimismo, ser parte de la lista de proveedores de las grandes empresas, pues contarás con los requisitos formales.
- Contribuirás con el Perú, ya que impulsarás el desarrollo social y económico con el pago de impuestos. Es necesario que sepas que las Pymes cuentan con beneficios tributarios.

2.3 Marco Conceptual

Concepto de Calidad (Norma ISO 90001)

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Definición de la Gestión de Calidad

Un concepto muy claro es que es una estructura operacional de trabajo, documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización, de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. (Fuente: Wikipedia)

Definición de la Micro y Pequeñas Empresa (Ministerio de la Producción).

Se define como micro y pequeña empresa a la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, según Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, dictada el 02 de Julio del 2003.

Características de la Micro y Pequeñas Empresas:

Las Mypes deben reunir las siguientes características recurrentes:

MICROEMPRESA

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

PEQUEÑA EMPRESA

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Importancia

- Es una de las principales fuentes de empleo
- Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos
- Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa.

Concepto de Formalización:

Ministerio de la Producción. (2010). Es el cumplimiento de las disposiciones del Estado para el adecuado inicio de una actividad empresarial.

Ley N° 30056

Título III - Medidas para el desarrollo productivo y empresarial

Capítulo I - Apoyo a la Gestión y al Desarrollo Empresarial

Artículo 12, (2013). Sistema de procesos de calidad para la micro, pequeña y mediana empresas. El estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Artículo 13, (2013). Fondos para emprendimientos dinámicos y de alto impacto:

13.1 El estado promueve mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos empresariales, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto, los cuales deben tener un enfoque que los oriente hacia el desarrollo nacional, la internacionalización y la permanente innovación.

13.2 Para ello, el Ministerio de la Producción puede crear programas que fomenten el cumplimiento de dicho objetivo, quedando el mencionado Ministerio autorizado para efectos de entregar el cofinanciamiento al que se refiere el presente artículo u otorgado subvenciones a personas naturales y jurídicas privadas dentro de dicho marco.

13.3 Los programas creados se financian con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de la Producción, en el marco de las leyes anuales de presupuesto y conforme a la normatividad vigente, pudiendo asimismo ser financiados con recursos provenientes de la cooperación técnica, conforme a la normatividad vigente. Los gastos referidos al cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos dinámicos y de alto impacto que se refiere el presente artículo y que se efectúen en el marco de los programas que se creen con dicho fin, se aprueban mediante resolución ministerial del ministerio de la producción, que se publican en el diario oficial el peruano.

Panorama nacional de las Cevicherías

Según Augusto Sánchez, gerente general de la cevichería, “Mi Barrunto”, el 95% de las Cevicherías en el Perú están sumergidas en la informalidad. Esto se debe a que detrás de estos negocios hay también una informalidad en toda la cadena, desde los mismos proveedores. Se espera que esto vaya cambiando

y no afecte al sector. Otra razón de preocupación del sector, es que se evidencia una falta de mandos gerenciales profesionales para su expansión.

2.4 Hipótesis

En el distrito de Callería, hay establecimientos de Restaurant Cevichería que no se habrían formalizado por supuestas ventajas de la informalidad y en consecuencia la gestión administrativa no estaría aplicando técnicas que corresponden a una gestión de calidad.

CAPÍTULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Es del tipo cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

3.2 Nivel de investigación

Es Descriptivo, porque el fin es comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

3.3 Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó para esta investigación es no experimental – transversal- descriptivo. Significa que la recolección de datos fue en un único evento.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

3.2.1 No experimental,

La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipulación de las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

3.2.2 Descriptivo,

La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan.

3.2.3 Transversal

Porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

La población estará constituida por todas las Mypes del sector servicios, Restaurant Cevichería, tanto formal como informal (carretillas) del distrito de Callería, año 2016. Se ha tomado como fuentes de información las bases de datos de la SUNAT, SUNARP y MPCP.

3.4.2 Muestra

La muestra para interés de la investigación y por su accesibilidad será el 100% de la población identificada, 13 mypes. La muestra se determinó mediante formula estadística.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

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

3.5.2 Instrumento

El instrumento para obtener los datos para la investigación, será mediante la elaboración de un cuestionario contenido en una encuesta.

3.6 Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo.

La tabulación de los datos se procesó con el programa IBM SPP2 Startistics, para estadística e investigación.

3.7 Principios éticos.

Nuestra investigación ha procurado mantener presente tres principios básicos, en todo su desarrollo:

- ✓ Respeto por las personas,
- ✓ Equidad
- ✓ Justicia.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

A: DATOS GENERALES

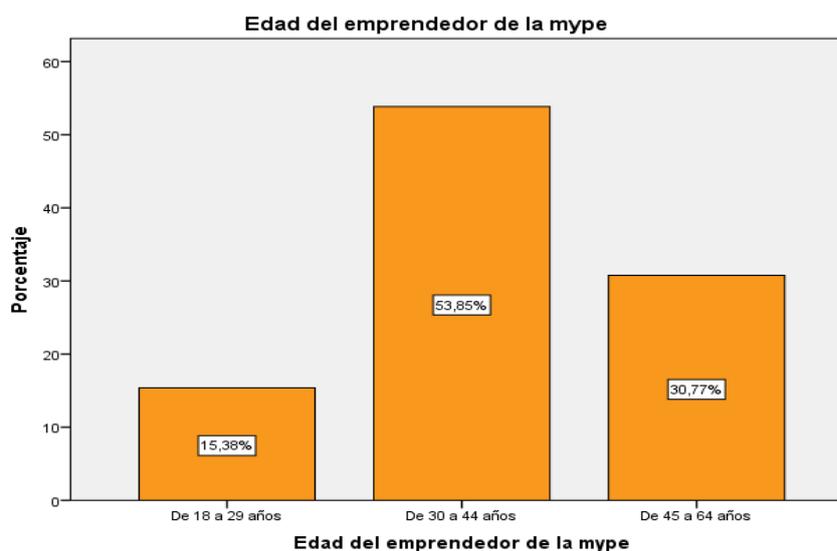
TABLA NRO.01

Edad del emprendedor de la Mype

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 18 a 29 años	2	15,4	15,4	15,4
De 30 a 44 años	7	53,8	53,8	69,2
De 45 a 64 años	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 01



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría son jóvenes-adultos (53.8%). El siguiente rango lo componen adultos con 30.77%.

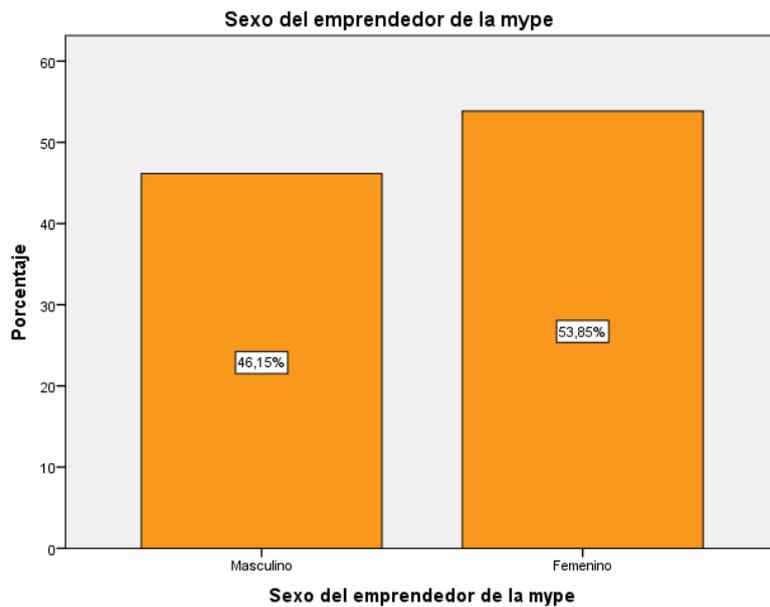
TABLA NRO.02

Sexo del emprendedor de la Mype

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	6	46,2	46,2	46,2
Femenino	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 02



La investigación nos muestra la importante participación de la mujer en estos emprendimientos con 53.85%, muy cerca de varones con 46.15%.

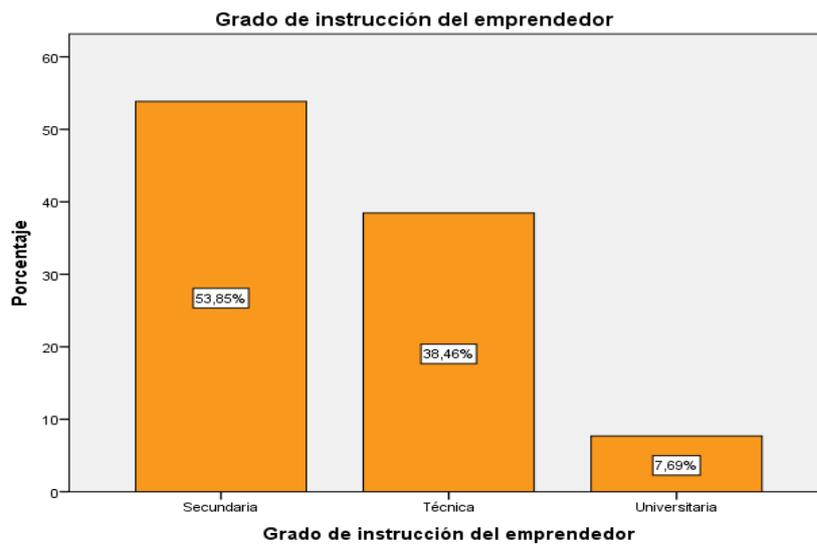
TABLA NRO.03

Grado de instrucción del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Secundaria	7	53,8	53,8	53,8
Técnica	5	38,5	38,5	92,3
Universitaria	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.03



La investigación nos muestra que principalmente destaca la instrucción secundaria (53.8%); instrucción Técnica con 38.5%. y universitaria 7.69%. Representa que los emprendedores se dedican a este sector como actividad principal de ingresos.

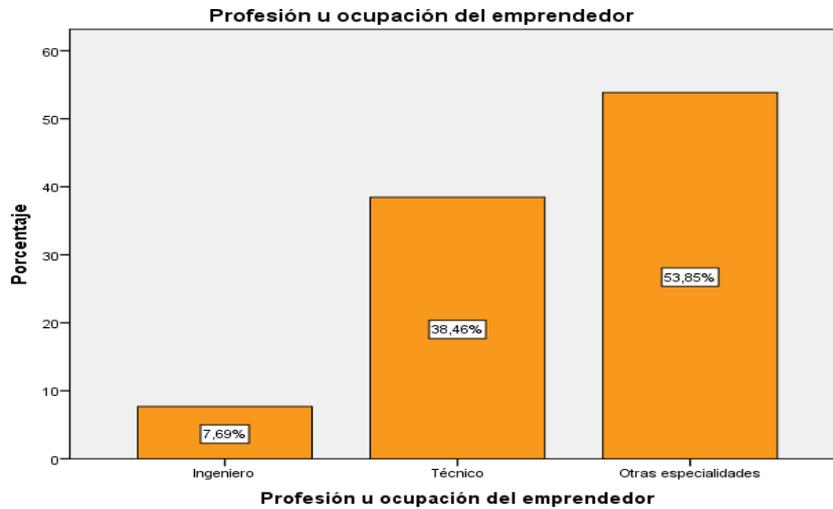
TABLA NRO.04

Profesión u ocupación del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ingeniero	1	7,7	7,7	7,7
Técnico	5	38,5	38,5	46,2
Otras especialidades	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.04



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría tienen otras u ninguna especialidad profesional (53.8%). El resultado coloca con mayor firmeza que la ausencia de mayor instrucción toma a este tipo de negocio como actividad principal de ingresos.

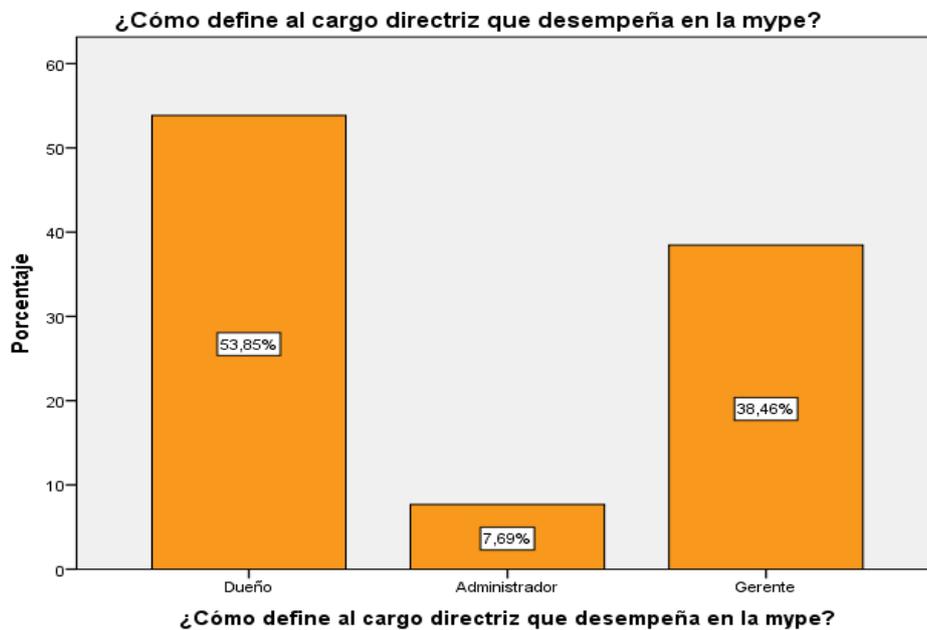
TABLA NRO.05

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la Mype?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Dueño	7	53,8	53,8	53,8
Administrador	1	7,7	7,7	61,5
Gerente	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.05



La investigación nos muestra que los emprendedores denominan a su cargo directriz como “dueños” (53.8%). “Gerente” con 38.46%.

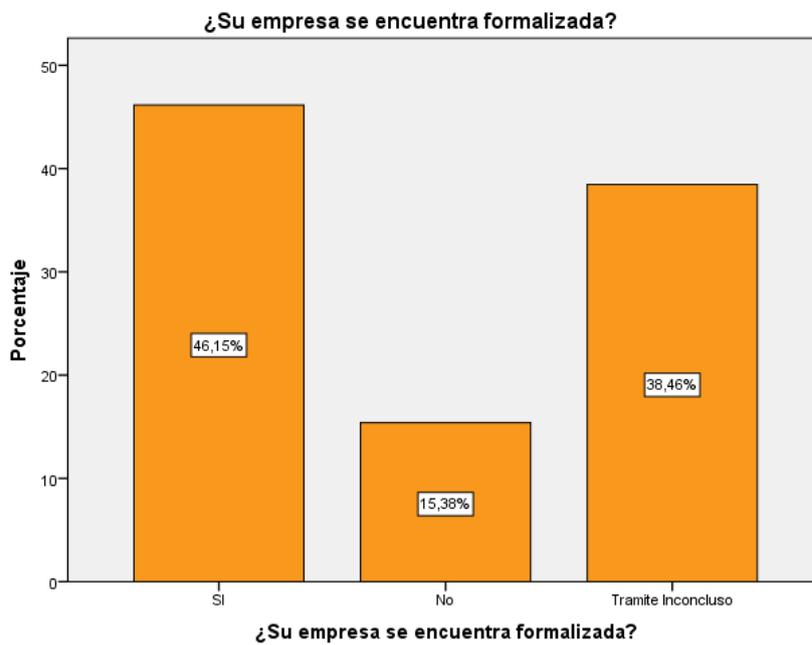
TABLA NRO.06

¿Su empresa se encuentra formalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	6	46,2	46,2	46,2
No	2	15,4	15,4	61,5
Tramite Inconcluso	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.06



La investigación nos muestra que los emprendedores si están formalizados, (46.2%), pero existe un sector importante que mantiene inconcluso el trámite (38.46%) y aquellos bajo la informalidad total (15.38%).

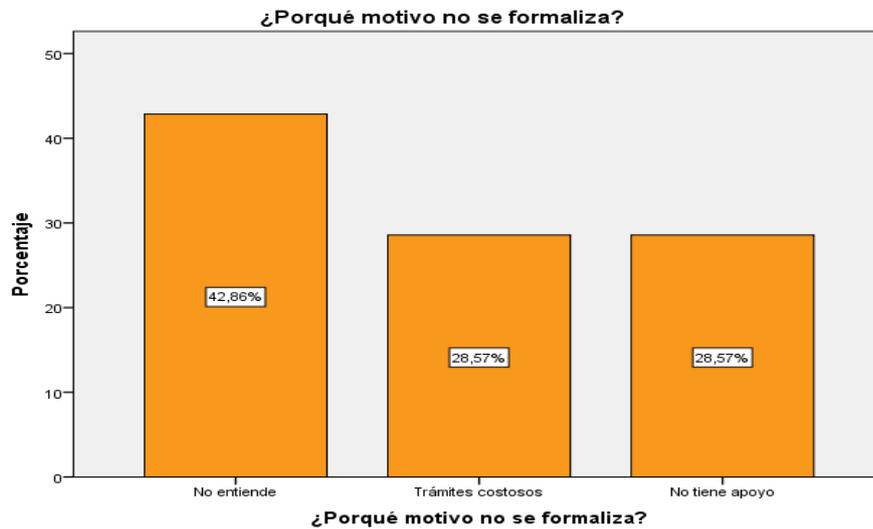
TABLA NRO.07

¿Por qué motivo no se formaliza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No entiende	3	23,1	42,9	42,9
	Trámites costosos	2	15,4	28,6	71,4
	No tiene apoyo	2	15,4	28,6	100,0
	Total	7	53,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	46,2		
Total		13	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 07



La investigación nos muestra que los emprendedores justifican su informalidad al hecho que “no entienden los trámites” (42.9%), y “trámites costosos” y “no tienen apoyo”, con 28.57%, en ambos casos.

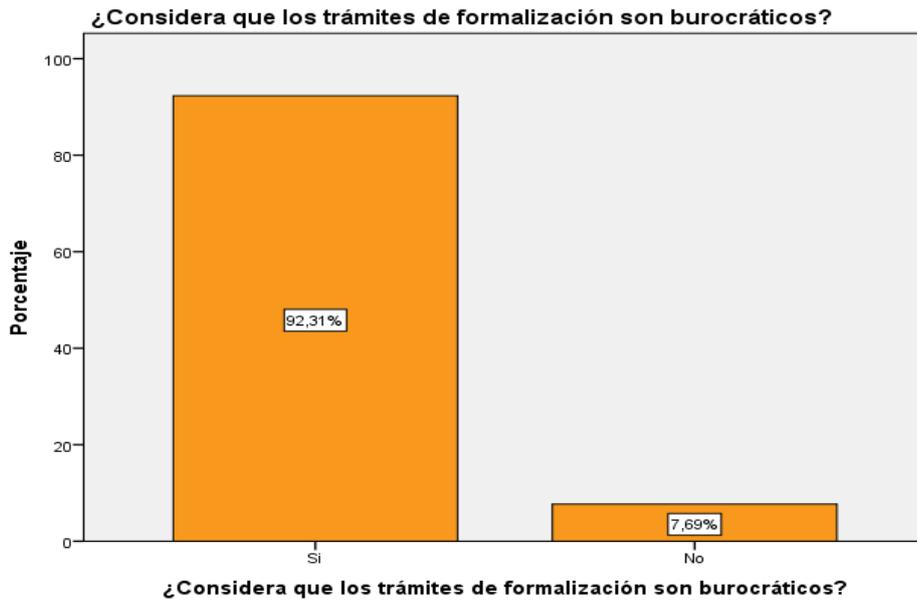
TABLA NRO.08

¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	12	92,3	92,3	92,3
No	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.08



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría con 92.31% concuerdan que los trámites de formalización son burocráticos.

TABLA NRO.09

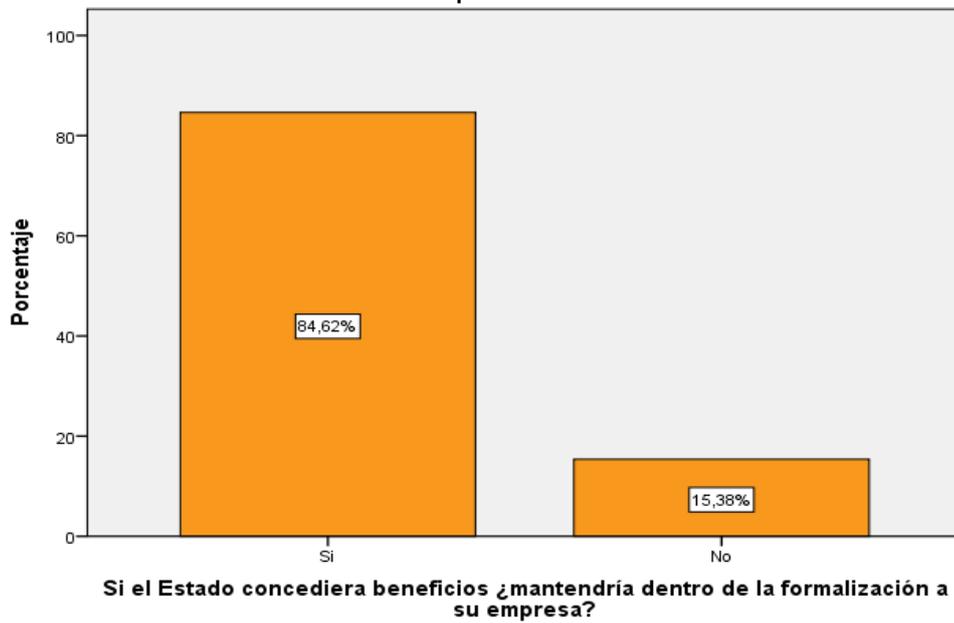
Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	84,6	84,6	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.09

Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?



La investigación nos muestra que los emprendedores si esperan apoyo del Estado (84.60%). Un sector indica que no necesariamente (15.38%).

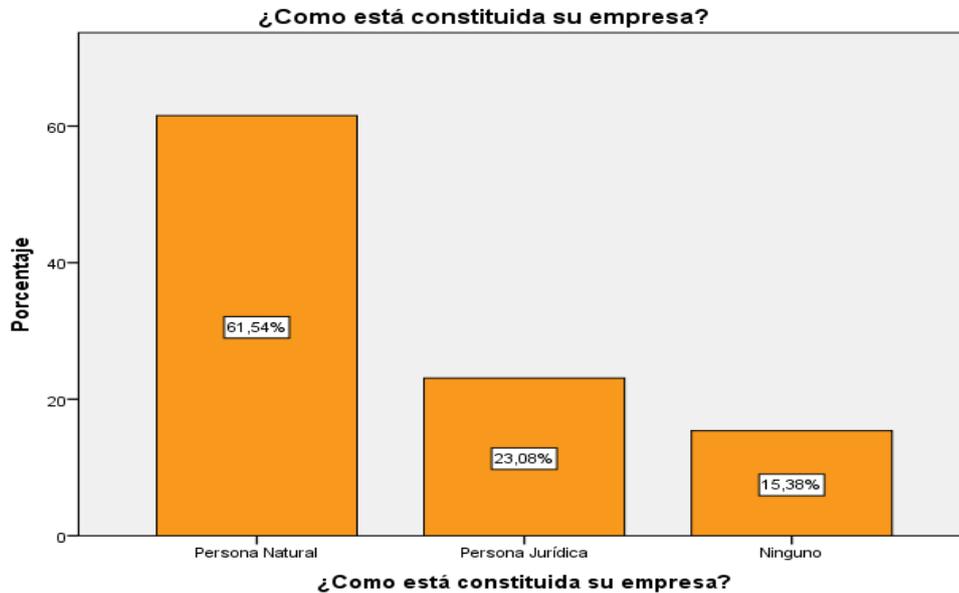
TABLA NRO.10

¿Cómo está constituida su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Persona Natural	8	61,5	61,5	61,5
Persona Jurídica	3	23,1	23,1	84,6
Ninguno	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 10



La investigación nos muestra que los emprendedores están constituidos como persona natural (61.5%), persona jurídica (23.08%) y ninguno, es decir informal (15.4%).

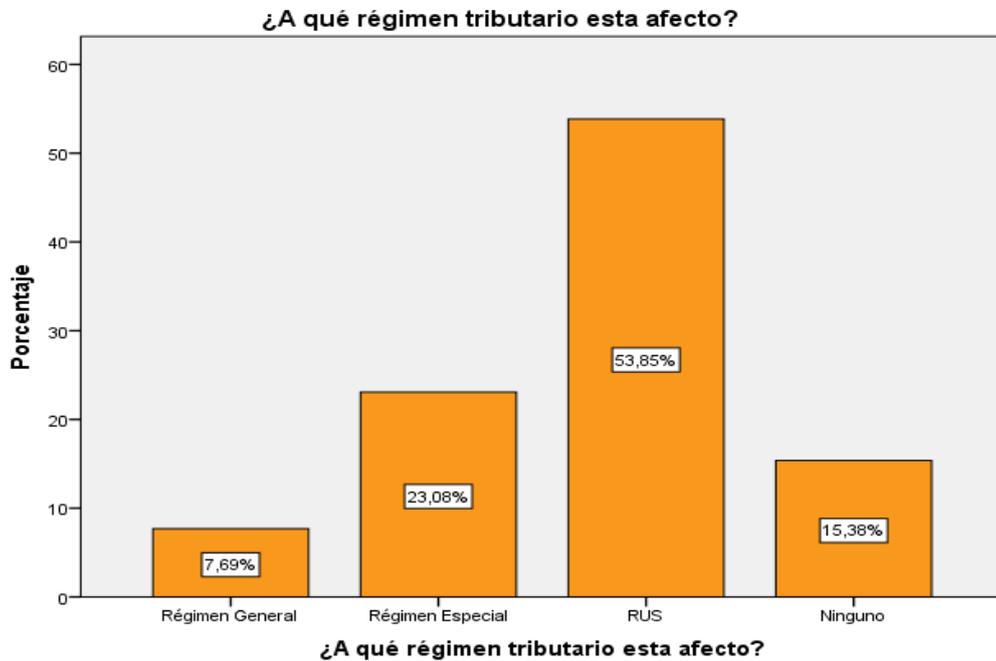
TABLA NRO.11

¿A qué régimen tributario esta afecto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Régimen General	1	7,7	7,7	7,7
Régimen Especial	3	23,1	23,1	30,8
RUS	7	53,8	53,8	84,6
Ninguno	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 11



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría está acogidos al RUS (53.85%) y Régimen Especial (23.08%), principalmente.

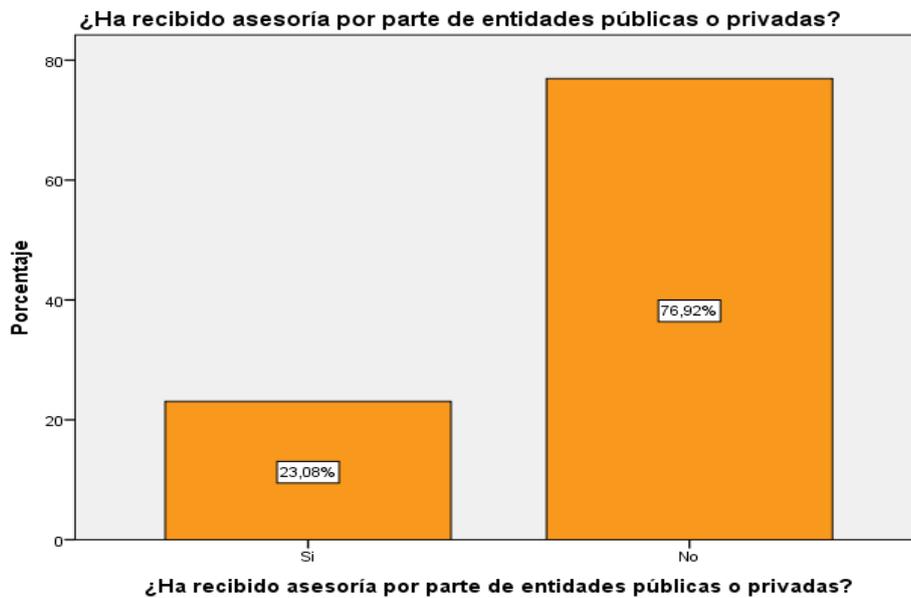
TABLA NRO.12

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	23,1	23,1	23,1
No	10	76,9	76,9	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.12



La investigación nos muestra que los emprendedores no han recibido asesoría pública respecto a formalización, pero aquellos que la recibieron tuvieron que ser particularmente de profesionales competentes.

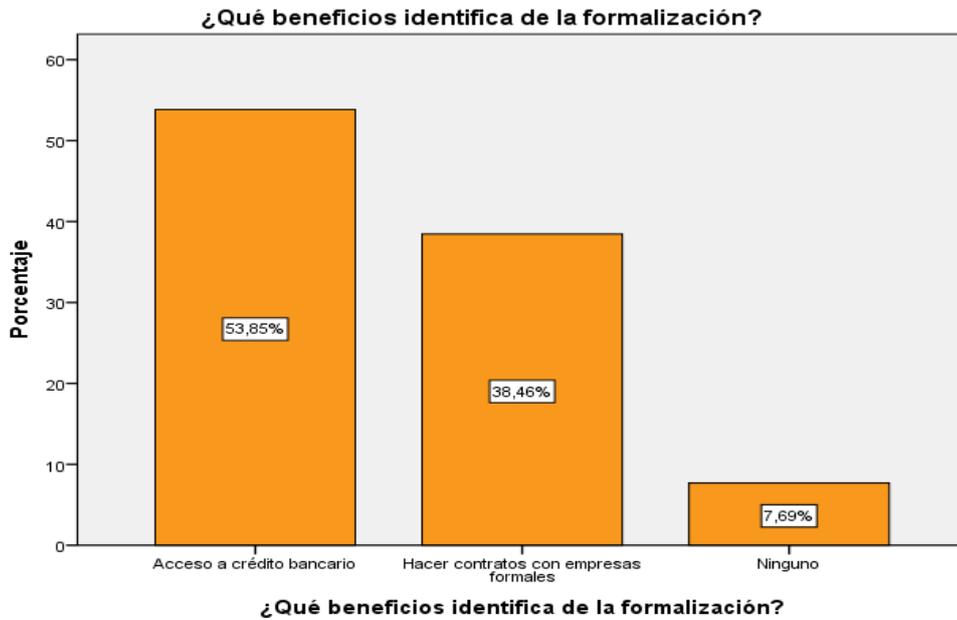
TABLA NRO.13

¿Qué beneficios identifica de la formalización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acceso a crédito bancario	7	53,8	53,8	53,8
Hacer contratos con empresas formales	5	38,5	38,5	92,3
Ninguno	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.13



La investigación nos muestra que principalmente se aspira al acceso a créditos del sistema financiero (53.85%) y el “hacer contratos con empresas formales.

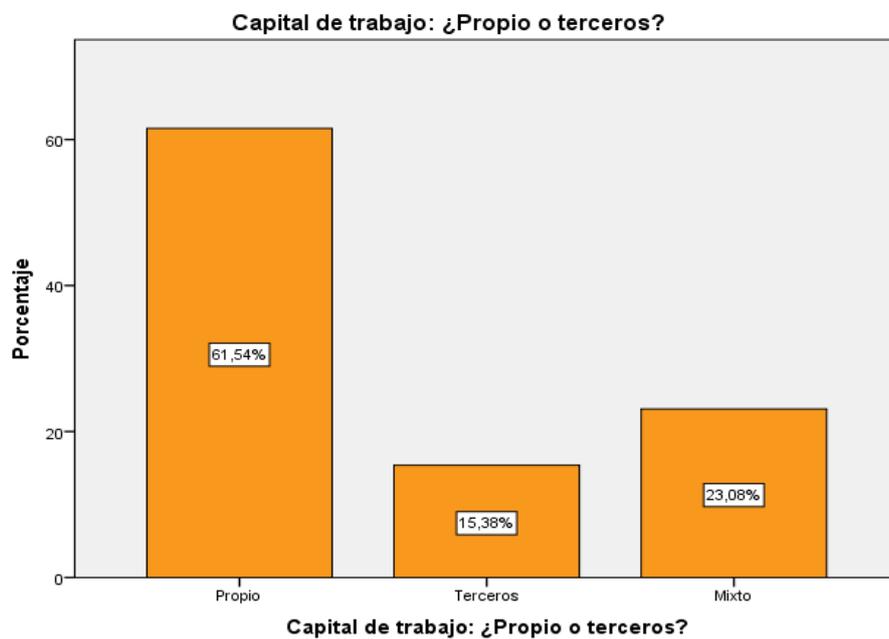
TABLA NRO.14

Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Propio	8	61,5	61,5	61,5
Terceros	2	15,4	15,4	76,9
Mixto	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.14



La investigación nos muestra que los emprendedores trabajan con capital propio (61.54%), de fuente de terceros (16.36%) y mixto 23.08%.

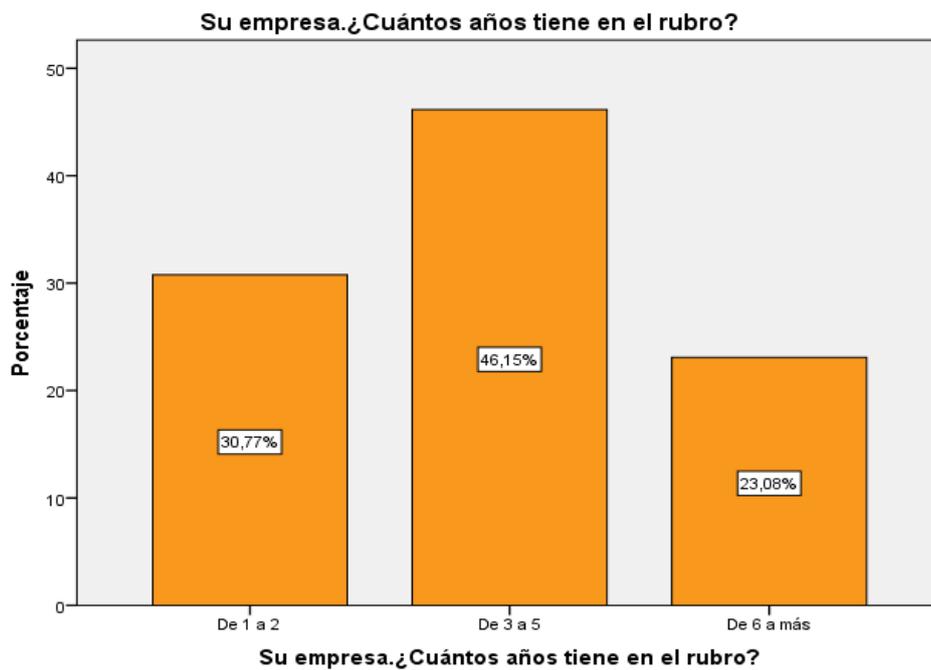
TABLA NRO.15

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	4	30,8	30,8	30,8
	De 3 a 5	6	46,2	46,2	76,9
	De 6 a más	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.15



La investigación nos muestra que destaca las empresas con rango de 3 a 5 años, (46.15%) y las jóvenes entre 1 a 2 años (30.77%).

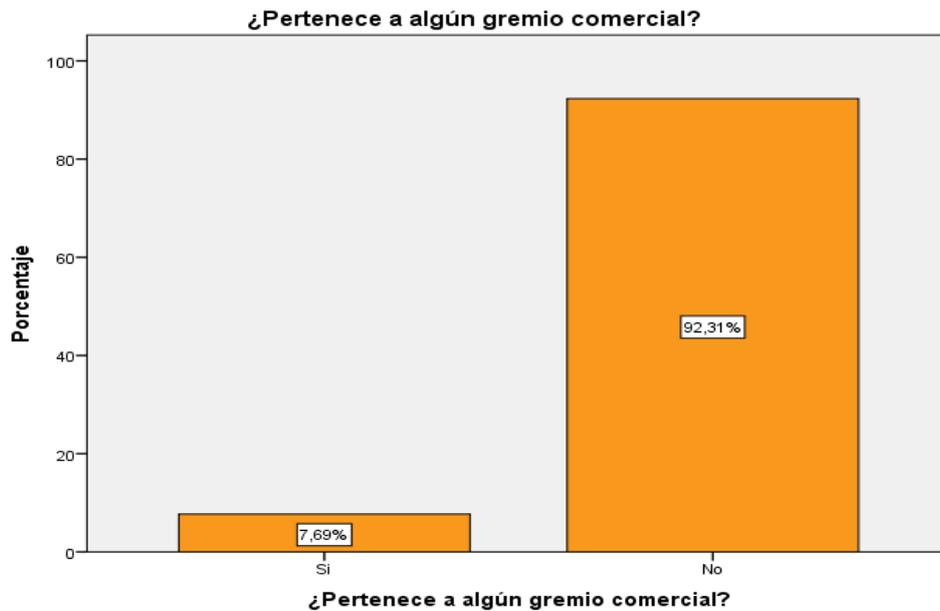
TABLA NRO.16

¿Pertenece a algún gremio comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	7,7	7,7	7,7
	No	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO.16



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no están interesados en agremiarse (92.31%). Ellos se deben a su propio esfuerzo, nos indicaron.

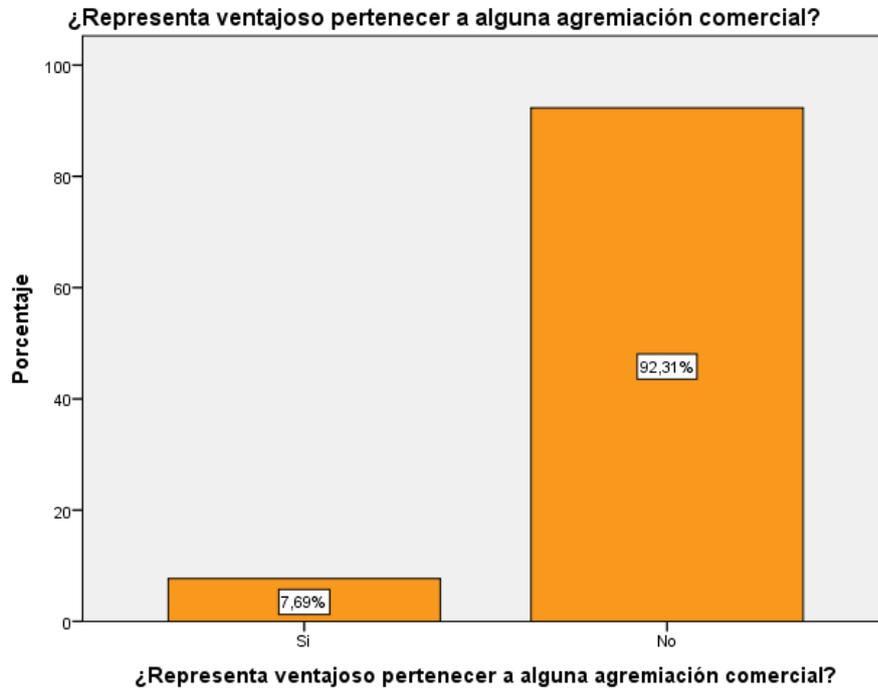
TABLA NRO.17

¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	7,7	7,7	7,7
	No	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 17



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no identifican beneficio de estar afiliados a alguna agremiación (92.31%).

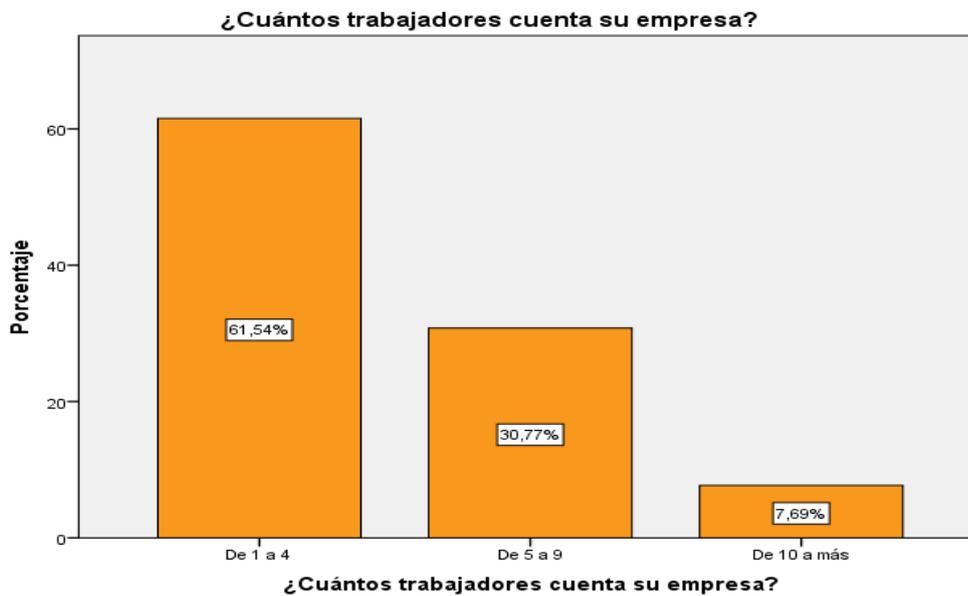
TABLA NRO.18

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 1 a 4	8	61,5	61,5	61,5
De 5 a 9	4	30,8	30,8	92,3
De 10 a más	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 18



La investigación nos muestra que las mypes del sector de Restaurant Cevichería son fuentes de empleo. Las mypes de 1 a 4 trabajadores representan el 61.54%. De 5 a 9 trabajadores (30.77%) y más de 10 trabajadores 7.69%.

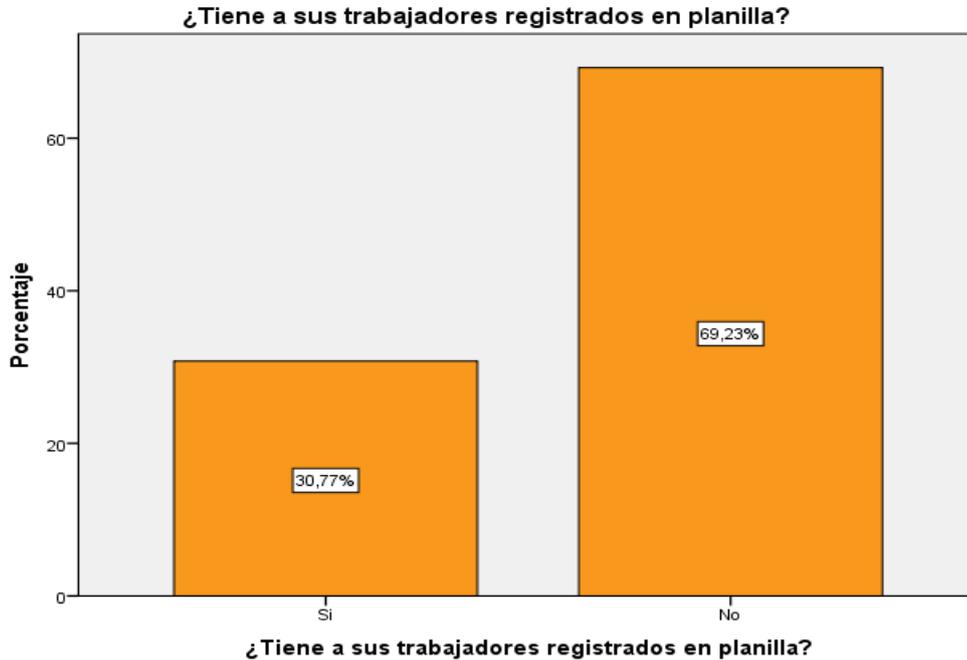
TABLA NRO.19

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	30,8	30,8	30,8
	No	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 19



La investigación nos muestra que las mypes del sector de Restaurant Cevichería no tienen a sus trabajadores registrados en planilla (69.23%). Un sector representado por el 30.77% si cumple con la legislación laboral.

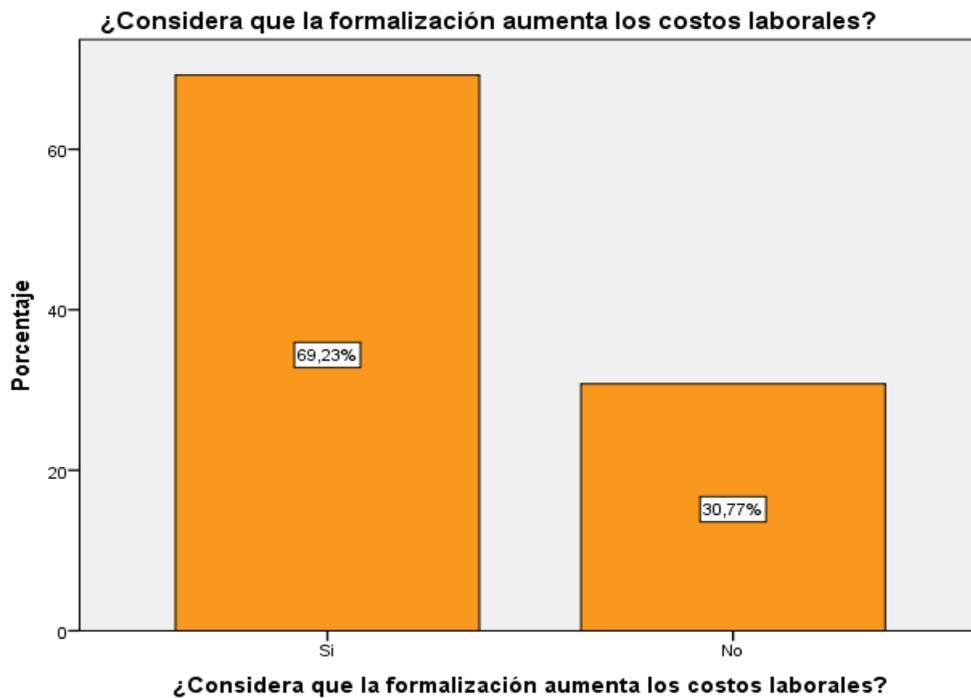
TABLA NRO.20

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 20



La investigación nos muestra que uno de los motivos por que los emprendedores no registran a sus colaboradores es por los costos laborales que acarrear (69.23%).

TABLA NRO.21

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	30,8	30,8	30,8
	No	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 21



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no conocen los alcances de gestión de calidad (69.23%). Sin embargo, si entienden cuando se refieren a la búsqueda de la mejora continua.

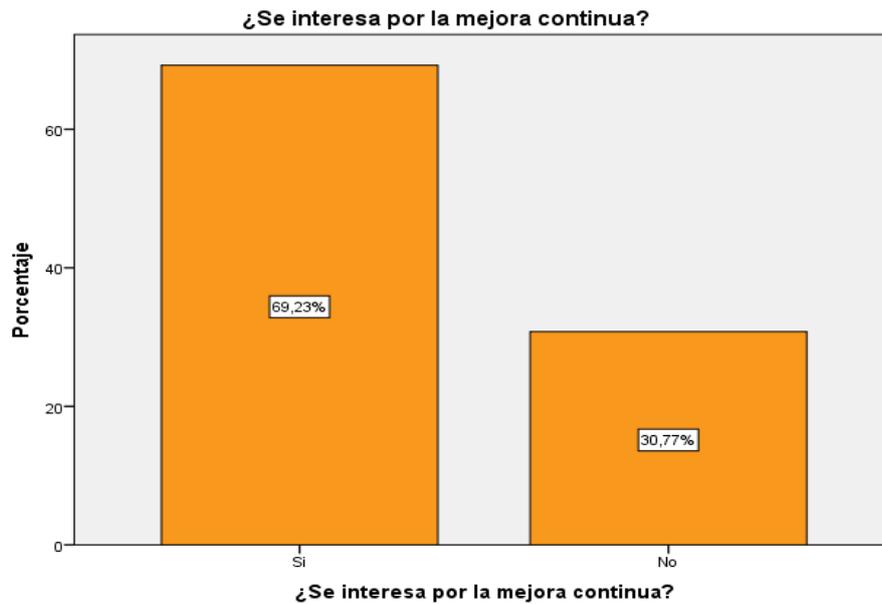
TABLA NRO.22

¿Se interesa por la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 22



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería si comprenden en términos de “mejora continua” (69.2%). Un grupo de emprendedores no están motivados en conocer más.

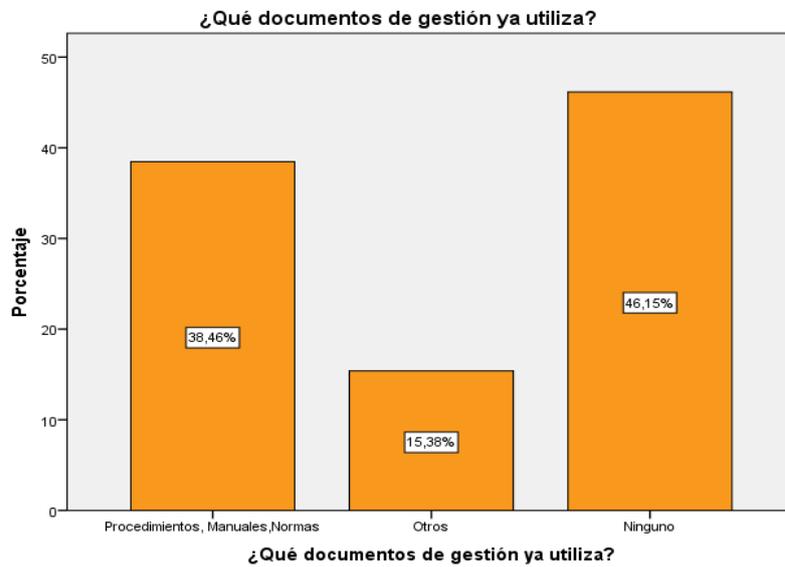
TABLA NRO.23

¿Qué documentos de gestión utiliza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o Procedimientos, Manuales, Normas	5	38,5	38,5	38,5
Otros	2	15,4	15,4	53,8
Ninguno	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 23



La investigación nos muestra que los emprendedores ya vienen trabajando con cierta documentación, destacando los manuales (38.5%) u otros, como documentos de control con 15.38%. Ninguno 46.15%.

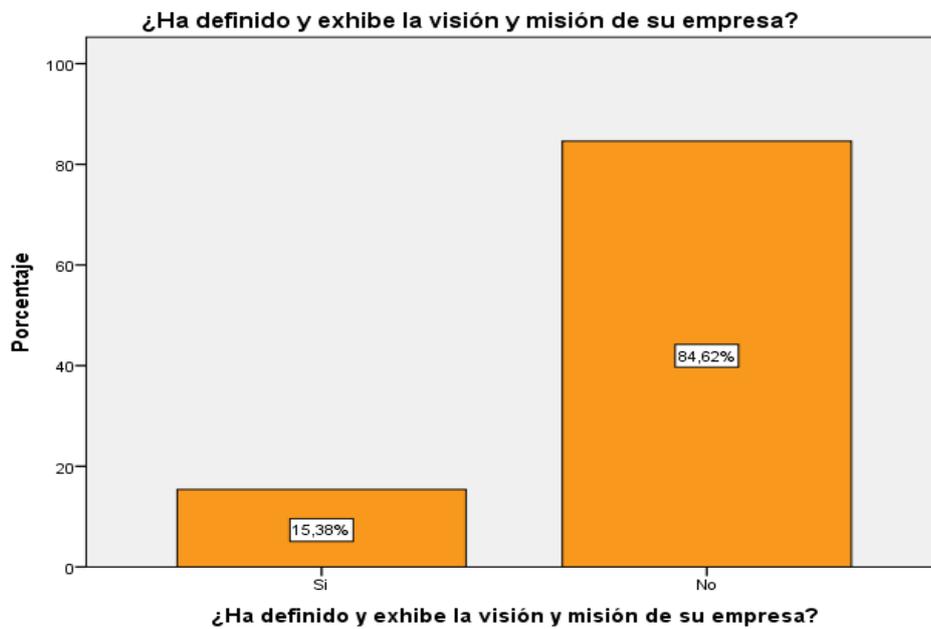
TABLA NRO.24

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	15,4	15,4	15,4
	No	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 24



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no han definido su misión y visión empresarial (84.62%).

TABLA NRO.25

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	23,1	23,1	23,1
	No	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 25



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no han elaborado ni definido sus valores (76.9%).

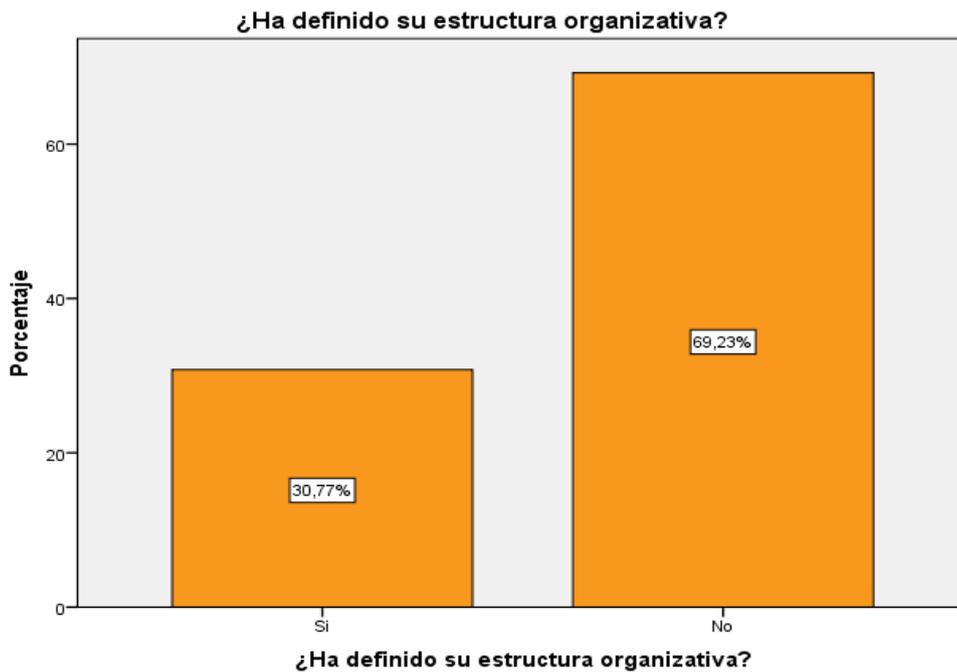
TABLA NRO.26

¿Ha definido su estructura organizativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	30,8	30,8	30,8
	No	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 26



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería no han definido su estructura organizativa (76.9%). Un sector si lo viene ejecutando (30.77%).

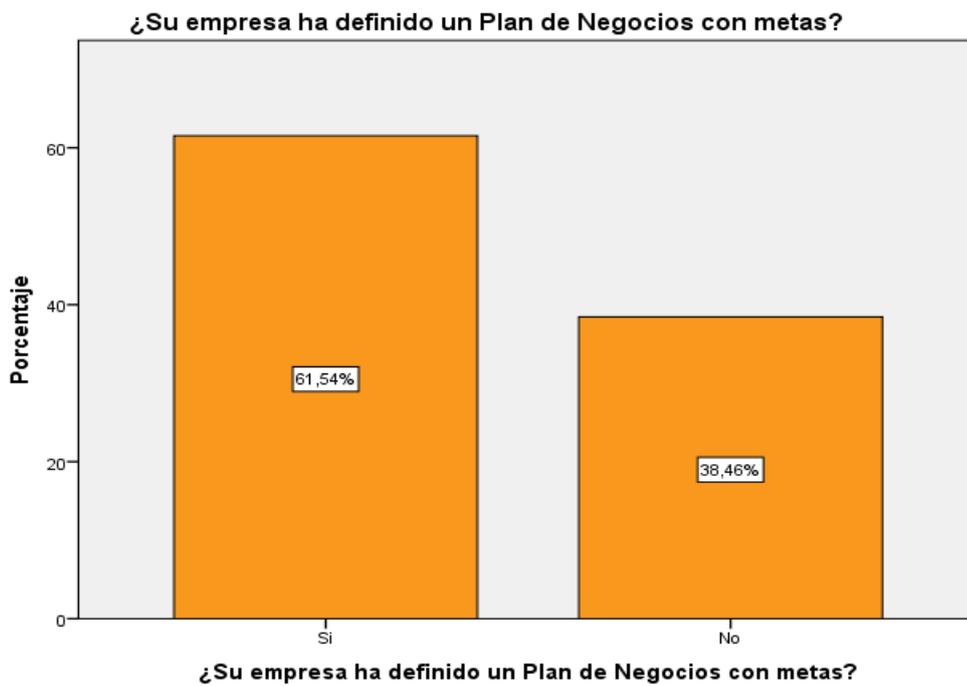
TABLA NRO.27

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	61,5	61,5	61,5
	No	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 27



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería en su mayoría (61.54%) si han definido su Plan de Negocios. Un 38.48% no tienen tan importante herramienta de gestión.

TABLA NRO.28

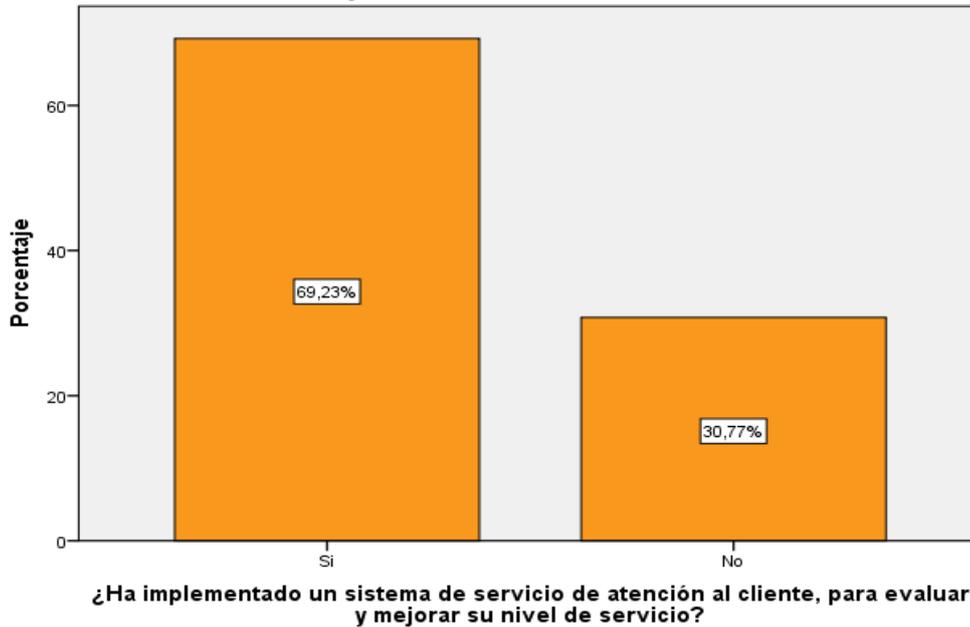
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 28

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería si se han preocupado por evaluar su nivel de servicio (69.23%).

TABLA NRO.29

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	84,6	84,6	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 29



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería si promueven la capacitación de su personal (84.62%). Esta tiene como característica que se lleva internamente.

TABLA NRO.30

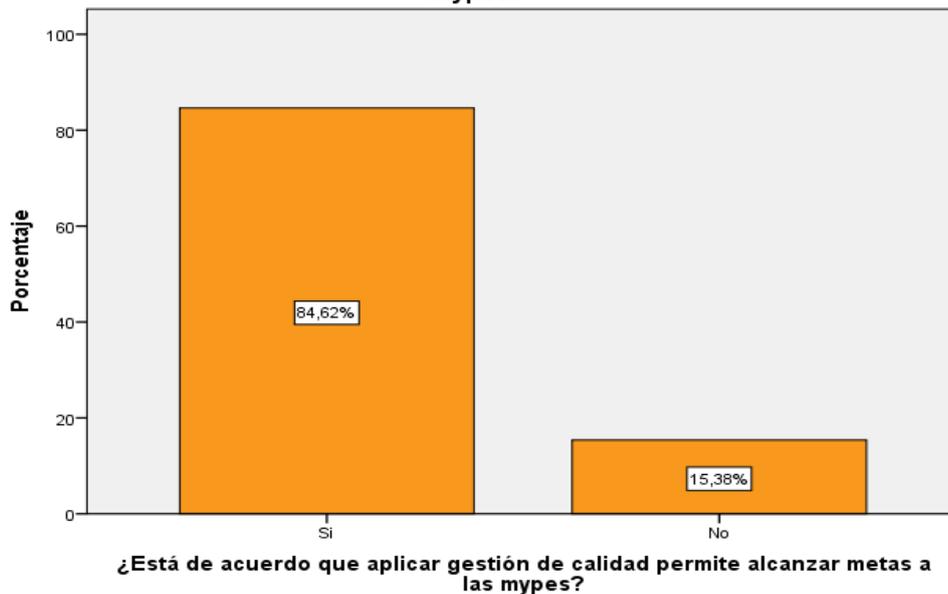
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las Mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	84,6	84,6	84,6
	No	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 30

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



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería, comprendiendo los alcances y ventajas de aplicar una gestión de calidad, si permite alcanzar las metas empresariales (84.6%).

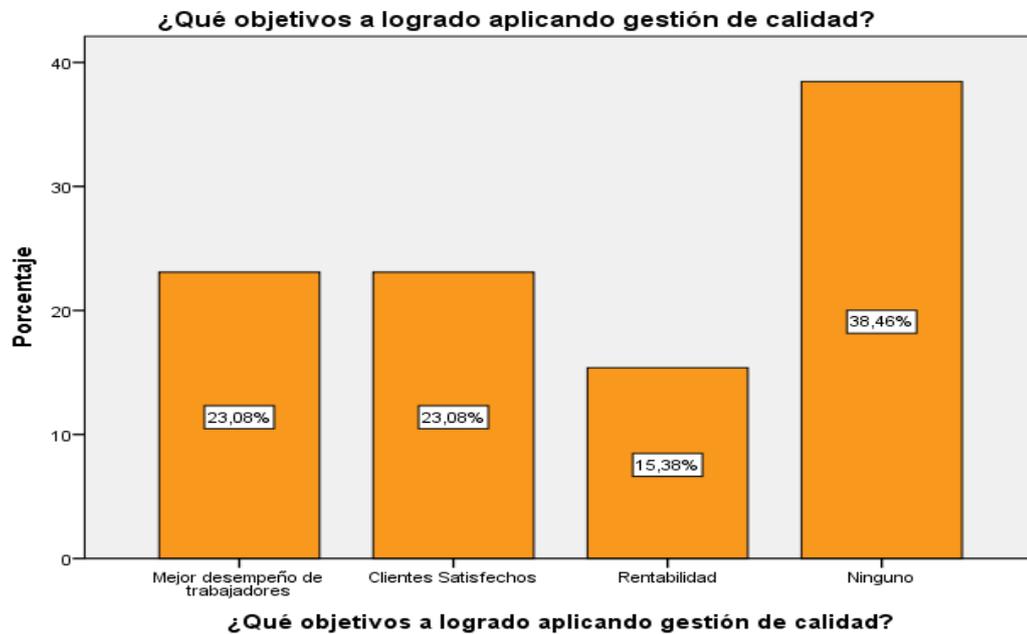
TABLA NRO.31

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mejor desempeño de trabajadores	3	23,1	23,1	23,1
Clientes Satisfechos	3	23,1	23,1	46,2
Rentabilidad	2	15,4	15,4	61,5
Ninguno	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO NRO. 31



La gráfica muestra los beneficios de aplicar una gestión de calidad: sobresaliendo, “mejor desempeño de trabajadores” y “clientes satisfechos”, ambos con 23.08%).

4.2 Análisis de los resultados

Pasaremos a analizar los resultados que se obtuvieron de la encuesta y que gráficamente ya se mostraron.

A: Del emprendedor.

Edad del emprendedor de la Mype. La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría son jóvenes-adultos (53.8%). El siguiente rango lo componen adultos con 30.77%.

Este resultado nos refiere que es un sector que se caracteriza por la madurez de sus emprendedores.

Sexo del emprendedor de la Mype.- La investigación nos muestra la importante participación de la mujer en estos emprendimientos con 53.85%, muy cerca de varones con 46.15%. Este resultado, relacionado a la edad, representa que es un negocio de naturaleza familiar, y fuente principal de ingresos.

Grado de instrucción del emprendedor. - La investigación nos muestra que principalmente destaca la instrucción secundaria (53.8%); instrucción Técnica con 38.5%. y universitaria 7.69%. Evidencia poca apertura a nuevos conceptos y de proyección a futuro.

Profesión u ocupación del emprendedor. - La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría tienen otras u ninguna especialidad profesional (53.8%). El resultado coloca con mayor firmeza que la ausencia de mayor instrucción toma a este tipo de negocio como actividad principal de ingresos.

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la Mype?- La investigación nos muestra que los emprendedores denominan a su cargo directriz como “dueños” (53.8%). “Gerente” con 38.46%. Esto corresponde a organizaciones simples.

B: De la Empresa

¿Su empresa se encuentra formalizada?- La investigación nos muestra que los emprendedores si están formalizados (46.2%), pero existe un sector importante de este rubro de restaurant, que mantiene inconcluso el trámite (38.46%) y aquellos que todavía operan en informalidad total (15.38%).

Este resultado representa que es necesario una fiscalización más integral de las autoridades, más que crear nuevos impuestos o presiones. Significa hacer cumplir las disposiciones vigentes.

¿Porque motivo no se formaliza? -. La investigación nos muestra que los emprendedores justifican su informalidad al hecho que “no entienden los trámites” (42.9%), y “trámites costosos” y “no tienen apoyo”, con 28.57%, en ambos casos.

¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?- El 92.31% de los encuestados, indican que los trámites de formalización

son “burocráticos”. Incluso indican que además toman mucho tiempo. Cuando en realidad no han averiguado los verdaderos plazos.

Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?- El 84.60% de los emprendedores encuestados indica que sí. Dentro de este rango están considerados los que tienen su trámite inconcluso. Un 15.38% indica que no necesariamente los llevaría a formalizarse. Consideran que es parte de cumplir con la Ley.

¿Cómo está constituida su empresa?- Como persona natural 61.5%, persona jurídica 23.08%. Ninguno (15.4%), es decir, no está formalizada.

Los emprendedores optan por persona natural, porque se trata de la manera más simple de cumplir con la Ley de formalización, que se inicia con la obtención del RUC. En las entrevistas, algunos emprendedores indicaron que posteriormente se constituyeron en persona jurídica al establecer el negocio al cabo de años.

¿A qué régimen tributario esta afecto?- En concordancia con la pregunta anterior, la investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría están acogidos al RUS (53.85%) y Régimen Especial (23.08%), principalmente.

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?- La mayoría de encuestados (76.9%) indica que no recibió apoyo alguno de autoridades del sector público y que tuvo que tomar iniciativas con entidades privadas (estudios contables, jurídicos). Un 23.1% indica que sí, como por ejemplo el Ministerio de Trabajo.

¿Qué beneficios identifica de la formalización?- Los encuestados indicaron el “acceso a crédito bancario” (53.85%) como principal beneficio de la formalización. También “hacer contratos con empresas formales y/o Estado” con un 38.5%

Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?- Los emprendedores en su mayoría cuenta con capital de trabajo propio (61.5%). Otros sectores de emprendedores trabajan con capital financiado (15.4%).

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?- La investigación nos muestra que destaca las empresas con rango de 3 a 5 años (46.15%) y las jóvenes entre 1 a 2 años (30.77%).

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?- La investigación nos muestra que las mypes del sector de Restaurant Cevichería son fuentes de empleo. Las mypes con 1 a 4 trabajadores representan el 61.54%. De 5 a 9 trabajadores (30.77%) y más de 10 trabajadores 7.69%. En entrevista con los emprendedores agregaron que el proceso de selección es empírico, situación que origina regular indicador de rotación.

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?- La investigación nos muestra que las mypes del sector de Restaurant Cevichería no tienen a sus trabajadores registrados en planilla (69.23%). Un sector representado por el 30.77% si cumple con la legislación laboral. Los motivos justificatorios que expresan son básicamente el costo permanente de beneficios sociales y contribuciones.

¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?-Este análisis confirma que el 69.2% de los emprendedores encuestados, considera como motivo de incumplir la legislación laboral, es a los costos permanentes de mantener en planilla a sus trabajadores.

C. De la Gestión de Calidad

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?- En la investigación se recoge que los emprendedores no “conocen los alcances de la gestión de calidad” (64.29%). Sin embargo, si están familiarizados con el término de mejora, como práctica de mejorar frente a la competencia.

¿Se interesa por la mejora continua?- El 69.2 si se interesa por la “mejora continua”. Un 30.77% de emprendedores no se ven motivados porque argumentan que es prioritario que el negocio madure como primer objetivo.

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?- Destaca los manuales y/o procedimiento (38.5%) u otros, como documentos de control con 15.38%. Ninguno 46.15%.

¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?- Esta herramienta no ha sido desarrollada por la mayoría de las Mypes: 84.62%. La desconocía.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?-Al igual, que la pregunta anterior, un 76.90% indica que “no”, por los mismo motivos.

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?- La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería en su mayoría (61.54%) si han definido su Plan de Negocios. Un 38.48% no tienen tan importante herramienta de gestión. Esto muestra el poco conocimiento del tema y evidencia la necesidad de capacitación.

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?- La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Restaurant Cevichería si se han preocupado por evaluar su nivel de servicio (69.23%). Aunque este es una práctica no documentada porque se hace verbalmente; si la acerca a tomar acciones de mejora.

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?-Los emprendedores indican que “sí”

(84.62%). Reconocen que la capacitación es importante para un mejor nivel de servicio y captar la confianza del cliente. La capacitación se hace al menor costo, porque se hace en el propio establecimiento.

¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las Mypes?- El 84.60% indica que “Sí”. Han experimentado que su aplicación los puede conducir a una gestión con visión de futuro, pero que si bien no se realiza como se espera, si tienen la proyección de hacer mejor gestión.

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?- Los emprendedores motivados con la mejora continua y la apertura a la filosofía de calidad, ven el reflejo en determinados logros como “mejor desempeño de trabajadores” y “clientes satisfechos”, ambos con 23.08%.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Del emprendedor, mype y formalización.

- Los emprendedores son en mayoría de sexo femenino (53.8%). Se sitúan en el rango de edad joven- adulto (53.8%) y con instrucción secundaria (53.8 %).
- En la rama directriz de sus mypes, se denominan dueños (57.14%), por considerar que se tratan de negocios propios.
Está constituidas como “Persona Natural” (61.5%) y acogidos al RUS (53.8%).
- Son formalizadas (46.2%). Sin embargo, existe un sector (38.56%) que no concluyo sus trámites. Como principal motivo consideran que “no entienden” (42.9%).
- Identifican como ventajas de la formalización:
 - “Acceso a crédito bancario” (53.8%)
 - “Hacer contratos con empresas formales y/o Estado” (38.5%)
 - “Ninguno” (7.7%).
- Trabajan con capital de trabajo propio (61.5%).
- Se concluye que las Mypes del rubro si generan empleo.
- No registran a su personal en planilla, ignorando los perjuicios de esta acción y volviéndose contrariamente en informales de dicha legislación.
- No prefieren pertenecer a ninguna agremiación comercial (92.3%)

De la Gestión de Calidad.

- No conocen los alcances de la gestión de calidad (69.20%). Algunas mypes, llevan la iniciativa (30.8%), al poner en práctica Manuales y Procedimientos u documentos de control.
- Sin embargo, no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%).
- Si han definido un Plan de Negocios como directriz principal.
- Si capacitan a su personal. (84.6%). Se realiza en el propio local.
- El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro.
- Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron:
 - Mantener “Clientes Satisfechos”, (23.1%).
 - Mejorado su rentabilidad, (15.4%).
 - Mejorado el desempeño de sus trabajadores (23.1%).

5.2 Recomendaciones

Se brindan las siguientes recomendaciones:

En formalización:

- Las autoridades deben exigir que las mypes cumplan integralmente con todas sus obligaciones: Tributaria, laboral, municipal, sanitarias.

- Las tareas de Fiscalización deben promover la inversión. Es decir, capacitando y exigiendo el cumplimiento y no desaparecer las iniciativas.
- Se sugiere agremiarse para estandarizar ciertas decisiones del sector.

Gestión de Calidad

- La plana directiva debe proyectarse, capacitándose en dirección para que el negocio crezca sosteniblemente y se permita ampliarse. En las entrevistas se notó esta carencia.
- Elaborar un Plan de Capacitación integral en Calidad, como paso previo a un Plan de Calidad en las mypes del sector servicios, Restaurant Cevichería, para sostener en conjunto la consecución de la mejora continua.

CAPÍTULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

6.1 Referencia Bibliográficas

Arellano R. (2010). Al medio hay sitio. Lima: Planeta.

Centurión Medina, R. (2013). Tesis: Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (Citado el 16 de 11 de 2016)
Disponble en:

[http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829.}](http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829.)

Trabajo de consulta en línea.

Carro, R., & González, D. (2012). Administración de la calidad total. Argentina.

Del Carmen M. (2010), Microempresas, principales generadores de empleo. Recuperado de <http://elempresario.mx/actualidad/microempresas-que-crean-empleos>.

Den C. (2014), La importancia de la gestión de calidad. Recuperado de <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html> **Trabajo de consulta en línea.**

Definiciona.com (2016) “concepto de formalización”. (Citado el 12 del 11 del 2016). Disponible en:(<https://definiciona.com/formalizacion/>

Trabajo de consulta en línea.

Diario el Comercio (2015) El 95% de las cevicherías en el Perú son informales. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/95-cevicherias-peru-son-informales-noticia-1820646> **Trabajo de consulta en línea.**

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

Gobierno Regional de Ucayali (2011), Plan Operativo Institucional. Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de http://www.regionucayali.gob.pe/transparencia/poi_2011.pdf **Trabajo de consulta en línea.**

Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2010), Metodología de la investigación. En (Ed), ¿Qué características posee el enfoque cuantitativo de la investigación? (pp. 4), ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (pp. 80), Diseños no experimentales (pp. 149), Investigación transeccional o transversal (pp. 151), Los estudios de caso (pp. 165). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Imilce, M., & Wisse, A. (2009). Una Mype con calidad. Perú:
Nathan Associates

Ley N° 30056 (2013). Medidas para el desarrollo productivo y
empresarial. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial.
Artículo 12, sistemas de procesos de calidad para las Mypes.

Ley N° 30056 (2013). Medidas para el desarrollo productivo y
empresarial. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial.
Artículo 13, Fondos para emprendimientos dinámicos y de alto impacto.

Ley General de Sociedades – Ley N° 26887
<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/26887.pdf> **Trabajo de
consulta en línea.**

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo. (2014). Informe
Anual del Empleo en el Perú.

Porter, M. (2009). Ser competitivo. España, Edición Deusto

Sánchez, J. (2013). Gestión de Calidad, proceso de selección e
influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de
Trujillo año 2013. (Tesis de pre grado para Lic. En Administración de la

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Recuperado de la biblioteca virtual de la Uladech.

Vásquez F. (2008), Incidencias del financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubro de Restaurants, Hoteles y Agencias de Viaje del Distrito de Chimbote, período 2006-2007. (Tesis de post grado Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote Perú). Recuperada de la base de datos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Wikipedia (2008), Sistema de gestión de calidad. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Trabajo de consulta en línea.

6.2 Páginas web visitadas

- <http://www.fao.org/docrep/003/w5831s/W5831S06.htm>
- <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- <https://es.scribd.com/doc/81383451/TRABAJO-Mypes>
- <http://www.emprendeperu.pe/2009/03/como-obtener-una-licencia-de.html>
- <http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/3/jer/-1/I-taller/02%20Importancia%20del%20establecimiento%20de%20Mypes%20de%20acuicultura.pdf>
- <https://pymex.pe/emprendedores/constitucion-y-formalizacion/ventajas-de-formalizar-una-empresa/>

ANEXOS

7.1 Cronograma

En el adjunto se indica el desarrollo en tiempo, de las actividades de realización del informe de investigación.

Tabla Nro.33

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017			
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.		X	X	X																
Determinación del sector y rubro a estudiar			X	X																
Título del proyecto de investigación			X	X																
Elaboración de Planteamiento de la investigación					X	X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual									X	X										
Elaboración de Metodología de investigación											X	X								
Presentación de informe final de investigación												X								
Elaboración de encuestas, tabulación, gráficos, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											X	X								
Revisión de referencias bibliográficas, APA.															X	X				
Presentación de informe final de investigación																X	X			
Elaboración de artículo científico, ponencia y pre banca.																	X	X		
Sustentación de informe final.																				X

7.2 Presupuesto General

En la Tabla que se presenta adjunto, se muestra el presupuesto general para la realización del presente proyecto. La inversión asciende a S/6,301.00

Tabla Nro.33

item	CONCEPTO	Und. Medida	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Asesoramiento	Sesiones	8	180	1440
2	Adquisición de documentos y libros	Und	6	40	240
3	Adquisición de copias	Juegos	60	3	180
4	Pago de internet	tarjetas	3	30	90
5	Impresión de informe final	Und	5	15	75
6	Anillados	Und	6	6	36
7	Pasajes	Und	8	15	120
8	Alimentación	Und	19	10	190
9	Empastado de tesis	Und	3	200	600
10	Curso de Titulación	Und	1	1600	1600
11	Tramites de Titulación	Und	1	1200	1200
12	Pagos Diversos	Und	1	530	530
				S/.	6301

7.3 Encuesta

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACION: ENCUESTA

“RESTAURANT CEVICHERÍA”

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del sector servicios, Restaurant Cevichería del distrito de Callería, año 2016”.

ENCUESTA

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

Encuestado:

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

A. DATOS GENERALES:

1. Edad del emprendedor de la empresa:

De 18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

2. Sexo:

a) Masculino.....b) Femenino.....

2. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción

b) Primaria:

c) Secundaria:

d) Técnica

e) Universitaria:

3. Profesión u ocupación del emprendedor

Licenciado ()

Ingeniero ()

Técnico ()

Otras especialidades ()

4. ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la Mype?

Dueño

Administrador

Gerente

B.- DE LA FORMALIZACIÓN

6. ¿Su empresa se encuentra formalizada?

Si (), No (), Trámite inconcluso ()

7. ¿Por qué motivo no se formalizó?

No entiende ()

Trámites costosos ()

No es prioritario ()

No tiene apoyo ()

8. ¿Considera que los trámites de formalización son burocráticos?

Si (), No ()

9. Si el Estado concedería beneficios para la formalización de las Mypes,

¿Mantendría dentro de la formalización a su empresa?

Si (), No ()

10. ¿Cómo está constituida su empresa?

Persona Natural (), Persona Jurídica () Ninguna ()

11. ¿A qué régimen tributario esta afecto?

Régimen General ()

Régimen Especial ()

RUS ()

Ninguno ()

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

Si (), No ()

13. ¿Qué beneficios identifica de la formalización?

Acceso a crédito bancario (),

Mejor presencia en el mercado ()

Hacer contratos con empresas formales ()

Ninguno ()

14. Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?

Propio (),

Financiado ()

Terceros ()

Mixto ()

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

De 1 a 2 () De 3 a 5 () De 6 a más ()

16. ¿Pertenece a algún gremio comercial?

Si (), No ()

17. ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?

Si (), No ()

18. ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () De 5 a 9 () De 10 a más ()

19. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

Si (), No ()

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

Si (), No ()

C.- De la gestión de la calidad

21. ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?

Si (), No ()

22. ¿Se interesa por la mejora continua?

Si (), No ()

23. ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?

- a). Procedimientos, Manuales, Normas.
- b) Evaluación del desempeño del personal
- c) Indicadores de Gestión
- d) Otros
- d) Ninguno

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

Si (), No ()

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

Si (), No ()

26 ¿Ha definido su estructura organizativa?

Si (), No ()

27. ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?

Si (), No ()

28. ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

Si (), No ()

29. ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?

Si (), No () Posteriormente ()

30. ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las Mypes?

Si (), No ()

31. ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

Mejor desempeño de trabajadores ()

Clientes Satisfechos ()

Rentabilidad ()

Ninguno ()

Pucallpa, diciembre 2016.

7.4 Base de Datos

Se muestra la tabulación de los resultados de las encuestas.

2 1 3 4 1 2 1 1 1 3 4 2 4 1 1 2 2 1 2 1 2 2 5 2 2 2 2 2 1 2 4
2 1 3 4 1 2 1 1 1 3 4 2 3 1 1 2 2 1 2 1 2 2 5 2 2 2 2 2 1 2 4
2 1 3 4 1 3 4 1 1 1 3 2 3 1 2 2 2 1 2 1 2 1 5 2 2 2 1 1 1 1 2
2 1 3 4 1 3 1 1 1 1 3 2 1 1 2 2 2 1 2 1 2 1 5 2 2 2 1 1 1 1 2
2 1 3 4 1 3 2 1 1 1 3 2 1 1 2 2 2 1 2 1 2 1 5 2 2 2 1 1 1 1 1
2 1 3 4 1 3 2 1 1 1 3 2 1 1 1 2 2 1 2 1 2 1 5 2 2 2 1 1 1 1 2
2 2 4 3 3 1 1 1 2 2 2 3 4 1 2 2 2 1 1 1 1 1 1 1 1 2 1 1 1 1 3
3 2 4 3 3 1 1 1 2 2 2 3 4 2 2 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 3
3 2 4 3 3 1 1 1 2 2 1 3 1 2 2 2 2 1 1 1 1 1 2 2 1 1 1 1 1 1
1 2 5 2 2 1 1 1 1 1 1 3 2 1 1 2 2 2 2 2 1 2 2 1 1 1 1 1 1 4
3 2 4 3 3 1 1 2 1 3 1 1 3 3 2 2 2 2 2 2 1 2 2 1 2 1 1 1 1 4
1 2 4 3 3 1 1 1 1 3 2 1 4 3 2 2 1 2 2 2 1 4 2 2 2 2 2 2 1 4
3 2 3 4 1 3 4 2 2 1 3 2 1 1 3 2 2 3 1 2 1 1 4 2 1 2 2 2 2 1 1