



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIALIZACIÓN, RUBRO
DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE MESA, DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

KARITO PEREZ GARCÍA

ASESOR:

MGTR. MILAGROS MERCEDES SANTILLAN TUESTA

PUCALLPA– PERU

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. Sergio Ortiz García
Secretario

Mgr. José Luis Maza Salinas
Miembro

Dr. Geider Grandes García.
Presidente

Mgr. Milagros Mercedes Santillán Tuesta
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi señora Madre por brindarme incansablemente el apoyo moral y profesional que hoy en día desarrollare, asimismo a las personas que me apoyaron incondicionalmente.

Karito

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro distribución de agua de mesa, distrito de Callería, año 2017”, tiene como objetivo determinar si se cumple con la formalización de las Mypes, el estudio tiene una perspectiva cuantitativa siendo un estudio de nivel descriptivo no experimental.

Cabe indicar, que la investigación es correlacional descriptivo, donde el universo está conformado por siete (7) Mypes que se encuentran formalizadas dentro el mercado competitivo, por lo que la información que permitió demostrar la importancia de la formalización de estas Mypes se realizó a través de encuestas donde nos permitió conocer el interés de las empresas en cumplir con los requerimientos de los usuarios y por ende de las entidades quienes brindan dicho proceso de formalización.

Asimismo, se identificó la variable 1 Gestión de Calidad y Gestión de Formalización 2, se aplicó un cuestionario de 26 ítems y para el análisis se utilizó el programa Excel, obteniéndose los siguientes resultados,

Palabras claves: Gestión de calidad, Gestión de formalización.

ABSTRACT

This research paper entitled "Quality Management and Formalization of MYPE Sector Marketing, Heading water distribution table, district Callería, 2017" aims to determine whether it meets the formalization of MSEs, the study It has a quantitative perspective, being a non-experimental descriptive level study.

It should be noted that research is descriptive correlational, where the universe is comprised of seven (7) Mypes that are formalized within the competitive market, so the information that allowed us to demonstrate the importance of formalizing these Mypes was made through of surveys where it allowed us to know the interest of the companies in fulfilling the requirements of the users and therefore of the entities that provide this formalization process.

Likewise, the variable 1 Quality Management and Formalization Management 2 was identified, a questionnaire of 26 ítems was applied, and the Excel program was used for the analysis, obtaining the following results.

Keywords: Quality management, formalization management

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	i
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
3. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iii
4. RESUMEN Y ABSTRACT	iv
5. CONTENIDO	
I. INTRODUCCION	10
II. Planteamiento de la Investigación.....	11
a) Caracterización	11
b) Enunciado del problema	12
2.2. Objetivos de la Investigación	12
2.2.1. Objetivo General	12
2.2.2. Objetivo Específicos	13
2.3. Justificación de la Investigación	13
III. REVISION DE LITERATURA	15
3.1. Antecedentes	15
3.2. Bases teóricas	18
3.3. Marco conceptual	24
IV. HIIPOTESIS	27
4.1. Hipótesis General	27
4.2. Hipótesis Específicas	27
V. METODOLOGIA	28
5.1. Diseño de la Investigación	30
5.2. Población y Muestra	30
5.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores....	29
5.4. Técnicas e Instrumentos	30
5.5. Plan de Análisis	30
5.6. Matriz de consistencia	31
5.7. Principios éticos	34
V. RESULTADOS	35
5.1. Resultados	57

5.2. Análisis de resultados	57
VI. CONCLUSIONES	58
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Número de empresas que se encuentran en el mercado	31
Tabla 2 - Matriz de consistencia	34
Tabla 3 – Empresas formalizadas	38
Tabla 4 – Oportuna formalización de las mypes	39
Tabla 5 – Constitución de la empresa	40
Tabla 6 - Régimen	41
Tabla 7 – Asesoría de Empresa	42
Tabla 8 - Benéficos que identifica la formalización	43
Tabla 9 - Capital de trabajo	44
Tabla 10 - Cuantos años está en el rubro de trabajo	46
Tabla 11 - Trabajadores que laboran dentro la empresa	47
Tabla 12 - Trabajadores registran en planillas	48
Tabla 13 - Formalización aumenta los costos labores	49
Tabla 14 - Políticas y/o éticas de la gestión de la calidad	50
Tabla 15 - Muestra interés por mejorar la gestión	51
Tabla 16 – Evaluación de la gestión de la empresa	52
Tabla 17 - los objetivos de la empresa al Público en general	53
Tabla 18 - Difunde valores que se practican en la organización ...	54
Tabla 19 - Plan de Trabajo	55
Tabla 20 - Sistema estratégicos de atención al cliente	56
Tabla 21 - Motiva al personal para mejorar su rendimiento laboral	57
Tabla 22 - Capacita al personal para mejorar la producción de tareas.	58
Tabla 23 - Aplica gestión de calidad para alcanzar las metas.....	59
Tabla 24 – Aplicación de la calidad de gestión	60

I. INTRODUCCIÓN

El agua es considerada un medio natural importante del ser humano, ya que forma parte fundamental y prioritaria en la continua manera saludable de los estándares de las necesidades vivientes. Por tanto el estudio del agua se convirtió en una búsqueda personal, debido a que forma parte de nuestro sistema solar y nuestro cuerpo tal como lo explica el Alick Bartholomew (2013), donde manifiesta que el agua es un líquido necesario para las generaciones y por ende es una de las perspectivas naturales que brinda el hombre con la finalidad de realizar un estudio formulado en la buena estandarización y salubridad para la población, donde es un compuesto imprescindible donde las personas deben tomar conciencia, ya que forma parte de la vida de tal forma que influye en nuestras emociones, lo cual debemos cuidar y satisfacer de una manera responsable y productiva.

Así mismo, la OMS (2016), refiere a temas de la particularidad de la vida, sobre la cantidad del agua dulce que se halla en la tierra siendo limitada a constante coacción de su uso, donde la calidad del agua puede estar envuelta por la presencia de agentes infecciones, productos tóxicos, químicos o radiaciones, es por ello que esta organización previene las causales de alguna enfermedad a través del conducto del agua, siendo organizada a través de planes de salubridad, siendo una materia eficiente donde garantiza la credibilidad de su consumo, por ello a través de la planificación con los diferentes países entre sus estados la planificación que trasmite es eficiente y eficaz, ya que dicha acción realiza gestiones de pequeños sistemas de comunicación a través de sus productos, cabe indicar que el tratamiento y almacenamiento del mismo hacia las familias, hogares es importante en cuestión de salud pública donde mejorará la productividad y por ende la calidad de lo indicado.

En el país de Argentina, se dio a llevar a cabo un Plan Nacional del Agua (2017), el cual conlleva a tener objetivos que establezcan en sus estados nacionales las políticas públicas y directivas donde la conservación se origine en la implementación de una cobertura universal de agua donde se provisione de saneamiento a los cuartos de población, esto integra a una serie de planes y programas estratégicos nacionales, siendo temas transversales brindar la información a través de una evaluación y comunicación de saneamiento a las entidades que deseen brindar el servicio y por ende orientar a la población con el cuidado del mismo, donde la mayoría de la población sea beneficiada saludablemente, a través de su programa el agua al ser

aplicado dentro el saneamiento mejora la eficiencia de la prestación de los servicios dentro de las redes de distribución social a través de su plan de acción, donde estos proyectos destacan su importancia en la productividad de las mypes.

Actualmente en el Perú, el Ministerio de Agricultura, mostro la política y Estrategia Nacional de Recursos Hídrico del Perú (20098), donde indica que nuestro país es uno de los privilegiados con respecto a la oferta hídrica determina la diferencias significativas de su disponibilidad del recurso, debido a que es uno de los países desarrollan el 97.7% del agua en la vertiente del atlántico, siguiendo su curso ambiental, por lo que el Perú en el marco del Plan de la Cumbre Mundial sobre desarrollo sostenible, puso a elaborar instrumentos para la gestión integra de estos recursos, donde el aprovechamiento sea eficiente y el ahorro de agua, teniendo como objetivos específicos y acciones estrategias las acciones estrategias necesarias.

Cabe precisar, que para su mejor uso y seguridad de lo tipificado el Ministerio de Salud (2011) elaboro el Reglamento de Calidad de Agua para consumo humano, donde tiene como objetivos principales: la gestión de la calidad del agua, vigilancia sanitaria, control y supervisión, fiscalización entre otros, donde el sistema de información sea transparente y eficiente a través de su discusión e información, con la finalidad de contribuir al control, supervisión de calidad y por ende a su inmediata formalización de las mypes, asegurando el estatus organizacional y las obligaciones y derechos del consumidor. Ante lo indicado las mypes pueden constituirse y empezar el trámite correspondiente, toda vez que estaría contribuyendo al bienestar de las personas y la confianza que ellos generan hacia las mypes.

En tal sentido, es importante que se llegue a la caracterización de la Gestión y la Formalización de las microempresas del sector comercialización, de tal manera que esta producción llegue a la satisfacción de los comensales y por ende es necesario conocer la condición de objetividad dentro el rubro competitivo. El resultado sobre el buen servicio vital se mostrará desde la parte administrativa, personal y sus conocimientos asertivos que maneje la empresa tanto interno como externo. De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 28015 “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”, se debe lograr concientizar y dar la oportunidad de brindar la calidad de competencias dentro de un mercado comercial, solucionando la informalidad que se ve actualmente con las pequeñas organizaciones, en tal sentido

estaríamos contribuyendo a categorizar y dar la viabilidad del servicio garantizado a los usuarios que cada día confían en el consumo del líquido vital.

II. Planteamiento de la Investigación

2.1 Caracterización del problema

Durante años se ha almacenado y distribuido el agua desde la época antigua el ser humano siendo nómada utilizaba para beber el agua de río y lo hacía con gran utilidad, a medida que iba evolucionando y tomando conciencia de su proceso de desarrollo el hombre empezó a utilizar como fuente de recursos para sobrevivir hasta que desde la época media empezó a construir canales como regadío a través de rocas o la excavación de pozos, desarrollándose de esta manera el sistema de canales de distribución.

Pero, hoy en día se ha visto la necesidad de consumir el agua de una manera mejor distribuida y clasificada, garantizando la salud y seguridad de las personas, es por ello que, durante años se ha procesado los estados de hidratos que contiene el agua, para de esta manera clasificarlo de una manera más segura, razón por la cual se han creado empresas que contribuyan al estado sólido y consistente del agua (agua de mesa) llegando en una manera saludable a todos los comensales, este tipo de empresas o Mypes representa el 97% dentro la ciudad de Pucallpa, las cuales están al servicio de la población, pero muchas presentan problemas administrativos los cuales el personal calificado cuenta con altos conocimientos, para mantener la empresa dentro el mercado, pero lo que muchas de estas empresas no le dan la importancia al personal con la motivación y capacitación necesaria que deberían tener para estar actualizado.

Si bien es cierto, los gerentes no tienen conocimiento necesario para llevar a cabo el proceso de su formalización, o solo lo conocen empíricamente, para realizar las acciones de su proceso para mantener el servicio del agua, pero no comparten esos conocimientos previos a su personal o quien haga las veces de gerente. A pesar de que cuentan con vendedores con alta capacidad de conocimiento, por lo que la selección es limitada y solo cumplen funciones, cayendo en el desconocimiento y/o no en el cumplimiento de su formalización ante la competencia del mercado, generando el no acceso progresivo al empleo con las

condiciones exigidas para que funcionen dentro el rubro mercantil. Cabe indicar que, estas empresas no cumplen con la formalización correcta, ya que debido a su proceso de exigencias formales son muy amplios, funcionando informalmente sin garantizar la seguridad y la calidad del servicio.

Es por ello y ante la necesidad de brindar un buen servicio de salubridad, las empresas cuentan con la certificación respectiva pero la mayoría se encuentran vencidas y otras en proceso de trámite; por lo que se ha llegado al análisis del tema nos damos cuenta que es fundamental e importante dentro del consumo y la calidad que se debe brindar al cliente, conllevando a que se gestione un proceso eficaz por el producto y eficiente por la atención y confianza dentro la sociedad.

a) Enunciado del problema

¿Se cumple con la formalización y la gestión de calidad de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Calleria, año 2017?

2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.1. Objetivo General

Determinar si se cumple con la gestión de calidad y formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Calleria, año 2017.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer si se cumple rendimiento en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Conocer si se cumple en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Conocer si se cumple con la fiabilidad en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.

- Conocer si se cumple con la durabilidad en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Conocer si se cumple con la capacidad de servicio en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Conocer si se cumple con la estética en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Conocer si se cumple con la calidad percibida en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.

2.3. Justificación de la Investigación

2.3.1. A nivel Legal

Que, de acuerdo al numeral 8) del artículo 118 de la precedida constitución aprueba la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA y acorde a estas acciones normativas, la Ley N° 30045 Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, establece el sumario de modernización de los servicios, teniendo como objetivo orientar el incremento de la calidad y desarrollo sostenible de los servicios de saneamiento nacional, el cual contribuye al desarrollo, protección ambiental siendo aprobado con Decreto Supremo N°

015-2013-VIVIENDA, por ende esta ley dará la importancia de brindar la seguridad y salubridad del agua procesada así como de los recursos hidráulicos, así mismo a la que estas cumplan con las exigencias normativas.

Por tanto, la importancia de los principios, mecanismos y procedimientos, funciones, obligaciones y responsabilidades de las entidades se encuentren integradas a la mejora de los servicios en sus aspectos formales como saneamiento de sus productos, de tal manera contribuirá al mejoramiento del servicio.

2.3.2. A nivel de formalización

E Ministerio de salud aprobó el Reglamento de calidad de Agua para el consumo Humano donde tipifica las acciones de la política nacional de salud y los principios establecidos en la Ley N° 26842- ley General de Salud de la calidad del agua para consumo humano donde garantiza la prevención de enfermedades, aplicación de los requisitos sanitarios, desarrollo de acciones de promoción capacitación, asimismo la responsabilidad de los usuarios y los proveedores y el control de calidad, donde el proveedor del abastecimiento garantice su estado de salubridad, donde el agua contiene un conjunto de componentes y por lo cual paso por un proceso operativo.

Cabe indicar que en el artículo 35° nos indica sobre los registros de sistema de abastecimiento del agua, por lo que en su artículo 70° de la referida norma podemos observar el sistema de tratamiento de agua, donde el Ministerio de salud a través de la DIGESA emitirá la norma sanitaria que regule las condiciones que debe presentar un sistema de tratamiento de agua consumible, acorde a las normas técnicas. Asimismo, en su segunda disposición complementarias finales indica que los proveedores de agua para su consumo humano según corresponda, están obligados a regularizar su respectivo registro concordante lo señalado en el artículo 35° del presente reglamento, teniendo un plazo de 60 días calendarios contados desde su vigencia normativa.

Cabe indicar que para efectos de realizar estándares de calidad se optará por un proceso analítico donde recopilaremos la información en base a los datos proporcionados estadísticamente en relación a las mypes que se encuentran formalmente calificadas y las empresas que se encuentran sin consecución formal, de esta manera obtendremos la importancia de la investigación, del cual es aplicada y orientada a mostrar las variables de estudio para la mejorar de la calidad de consumo hacia los usuarios, de esta manera busca orientar a la aplicación inmediata sobre la realidad que puede tener la mypes.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1. Antecedentes

Pérez, A. (2009), en su tesis titulada “Planes de seguridad del agua. Fundamentos y perspectivas de implementación en Colombia” Universidad del Valle, Colombia, realiza el análisis de los sistemas de abastecimiento de agua, los peligros y puntos de control, a través de normas y criterios de calidad para el consumo humano, siendo su diseño descriptivo, llego a la conclusión: la implantación de sistema de gestión de riesgo y de calidad como el de barreras múltiples, demuestran que son herramientas de gran utilidad el cual permita tener un mayor control de la calidad del agua producida, por lo que facilita el desarrollo y la implementación de sus planes de seguridad, donde surgen por la necesidad de unir estrategias de gestión del riesgo y el aseguramiento de la calidad del agua; las experiencias han demostrado su potencialidad de aplicación y los beneficios ambientales, sociales y económicos alcanzados con su implementación, por ende indica que al brindar respuestas las nuevas tendencias sociales, es necesario estrategias para la implementación de los planes de seguridad del agua de tal manera garantizar la calidad del agua y cuidar la salud del consumidor, logrando beneficios adicionales para las empresas prestadoras del servicio con el aumento en la productividad, por lo que el autor manifiesta que el sistema de seguridad garantiza la producción el cual conlleva a que los comensales sientan la confianza y seguridad, es por ello que, se debe tener en cuenta la importancia de este sistema el cual beneficia la producción y asegurando la eficacia de la empresa.

Garcés, M. (2012), en su tesis de grado para optar el título de master en salud publica denominado “Capacidad Institucional para el control y vigilancia de la calidad de agua de consumo humano en territorios priorizados”, Universidad Católica del Ecuador, Quito, tiene como objetivo específico valorar los desempeños profesionales en la vigilancia de calidad el agua de consumo humano del personal en territorios seleccionados, por lo que su metodología se realizó al estudio ecológico de los datos, esto se llevó a cabo con los instrumentos de encuesta a la población, llegando a la siguiente conclusión: de acuerdo a los lineamientos indica la mejora del estado de salud, el recurso (agua) es un factor importante en la población, tal es así que por medio de esto se brinda la asistencia necesaria a los servicios públicos que ofrece cada entidad, es por ello que, este recurso es vital para el consumo humano el cual

se cumple con las acciones sanitarias a través de la vigilancia de calidad del agua, por ende se fortalece los estados de salubridad del consumo de agua donde la comunidad adopte ambientes de seguridad y confiables a su disponibilidad local de los recursos económicos, de persona de infraestructura y de conocimiento, por ende el investigador encuentra que la importancia que tienen el consumidor, las empresas funcionan en forma concientizada con la finalidad de brindar la seguridad y salubridad de acuerdo a las exigencias de los proveedores,.

Amadeo, A. (2013), en su tesis maestría en Dirección de Negocios titulado “Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas”, Universidad Nacional de la Plata, Argentina, el cual demuestra un análisis descriptivo, donde se observa el comportamiento de la muestra de estudio dentro de las organización de datos recolectados, las cuales la aplicación de técnicas de instrumentos fue a través de encuestas, donde concluye que ante las necesidades de financiamiento, los encuestados coinciden que la inversión de activos fijos el capital de trabajo son los más cotizados para su permanencia frente a los nuevos cambios del mercado, debido a que permiten cambiar su postura frente a los problemas de financiación que han sufrido, con respecto a los sistemas de iniciación los encuestados manifiestan que la convivencia de adquirir un crédito bancario la empresa tiende a sentirse subordinada frente a estos sistemas crediticios, asimismo visualizo el aislamiento en las pequeñas y medianas empresas, lo que influye en su aspecto de negociación ya sea con proveedores o con insumos de producción, incidiendo en su desarrollo. Indicando que las organizaciones para el crecimiento que viene enfrentándose a través de las competencias sociales, muchas mypes por crecer a un ritmo acelerado se encuentran en acciones bancarios sin el conocimiento de primero tramitar o buscar cómo empezar a formalizar la mype, razón por la cual muchas desconocen y no se formalizan adecuadamente o caso contrario abandonan en medio proceso del trámite por las acciones pendientes, conllevando a un desequilibrio productivo y a la seguridad en las consecución de los insumos ofrecidos.

Ugaz, L. (2012), en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial “Propuesta de diseño e implantación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de Fabricación de Lejías”, Pontificia Universidad Católica del Perú, quien demostró en su diseño de investigación que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la imagen institucional de la entidad el cual fortalece los resultados de la relación de confianza y fidelidad de los comensales hacia la empresa, asimismo su objetivo de crear una nueva perspectiva del negocio bajo políticas convencionales de calidad, metas, indicadores de desempeño y organigramas relacionados a los procesos de estandarización el cual permitirá que la empresa analice sus actividades periódicas para tomar acciones de decisiones asegurando el planeamiento estrategias y mejoras en menor tiempo. Por tanto, da a conocer que la buena organización de las empresas conlleva a contribuir en un buen análisis perspectivo de las estrategias organizacionales internas y externas, el cual contribuye a asegurar una buena calidad del producto terminado el cual se cumple con las normas de seguridad y salubridad.

Marchan, E. (2015), en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración “Gestión de calidad y Merchandising en la MYPE rubro imprenta de talara, año 2015”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ciudad de Chimbote-Perú, considero en su diseño de investigación no experimental, donde la línea de investigación es transversal ya que recoge los datos en un momento temporal descriptivo, es decir permite estimar la magnitud de sus características de sus variables, llegando a la conclusión: donde indica que la gestión de calidad en las MYPE a estudiar, se ha evolucionado debido a que las empresas innovan sus técnicas de calidad, para ello la participación y la comunicación fluida con los clientes son establecimientos de mecanismo de comunicación donde las inquietudes y comentarios con viables para el desarrollo del mismo. Asimismo, los clientes obtienen altos grados de satisfacción cuando el producto ofrecido y la atención del servicio es agradables. Demostrando la preocupación por mejorar y cumplir con los requerimientos de los clientes. Por ende, se puede especificar que la organización y el estudio del mercado son de gran utilidad ya que ayudan a evaluar los estándares de calidad y satisfacción. Cabe precisa que ante lo

tipificado por el autor. La calidad es un servicio que asegura la producción del proceso elaborado para ello la comunicación es una estrategia de marketing que tiene como finalidad asegurar el desarrollo mercantil y satisfacer las expectativas de los clientes.

Ángeles, C. (2016), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración “Caracterización de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio – Rubro Venta de Bebidas en General en la urbanización el profesor, año 2014”, en la ciudad de Chimbote – Perú, considera en su diseño de investigación no experimental- transversal- descriptivo, donde realizo su estudio de sus variables aplicando como técnica las encuestas, mediante cuestionarios, lo cual llega a la conclusión que el 43% de los representantes de las MYPES no conocen de las técnicas de gestión, pero si aplican el liderazgo democrático, pero en los planes de negocios estrategias no tienen un plan desarrollado, pero a pesar de ello mantienen un resultado de gestión de calidad con los clientes satisfechos, lo que el autor identifica que a pesar de no llevar un planeamiento estratégico formal, tienen la conducción de dirigir y satisfacer los requerimientos de los usuarios, por tanto se puede indicar que para garantizar y desarrollar la calidad del servicio la empresa tienen la idea de cumplir con la idoneidad, pero falta una capacitación administrativa para la aplicación y por ende conllevar a un orden organizacional empresarial.

3.2. BASES TEORICAS

Para **González, P. (2013)** es uno de escritores representativos en relación al tema de Plantas de Tratamiento de aguas nos manifiesta que el tratamiento del agua se produce en forma sencilla, sintetizado y eludiendo los aspectos referentes a los procesos, pero focalizando los detalles constructivos, elementos, fabricantes y todos los aspectos que hay en la actualidad del mercado, nos da a entender de una manera clara que el tratamiento de aguas es muy trascendental hoy en día, así como puede ser un transportador de epidemias entre la población, por ello es inevitable efectuar su tratamiento para que no existan problemas de salud, este escritor no da pautas y alcances sobre cómo se realiza el tratamiento de aguas con la consigna de conocer su elaboración y mantener su estado soluble listo para el consumo adecuado sin necesidad de causar daños internos en nuestro cuerpo.

Asimismo, el escritor **Madrid A. (2012)**, quien nos presenta el Manual del Agua, donde indica que las normativas son ejes fundamentales para darle la calidad y seguridad de la distribución del agua en una manera segura sin perjudicar el estado de salud, nos da a entender que el estudio de la legislación sobre el agua, son seguras a través de las contemplaciones normativas sobre aguas que están envasadas, aguas minerales, prevención y lucha contra las enfermedades internas. Como se puede apreciar es importante conocer las normas que conllevan a realizar y formar empresas para el consumo del agua, previniendo muchas acciones que muchas veces no se toma en cuenta y que la empresa debe cuidar y cumplir tal como lo norma dentro el rubro de transformación.

Cabe indicar, que al llevarse a cabo este proceso debemos tener en cuenta la evaluación de riesgos como herramienta de gestión (Gestión de la seguridad y salud laboral en las mypes), y el manual nos ayudará a medir y tomar las acciones competentes para ejecutarse con las prevenciones del caso, aplicando normas técnicas y evaluativas cual fuera su función dentro el mercadeo, asumiendo los análisis de riesgo donde se plasmarán los riesgos que pueden tener estas mypes.

3.2.1. Proceso de gestión de Calidad

Con respecto a la organización empresarial de estas empresas, según lo cita **Grinyer, L. y Norburn, A. (1975)**, donde miden la planeación estratégica basándose en la formalidad de la subsistencia de procedimientos sistematizados, utilizándolo para el propósito de incluir y comprometer a los integrantes de una empresa en el proceso de planificación, se entiende que para realizar los procesos que exige la sociedad es necesario cumplir con los estándares de las políticas reglamentarias, en tal sentido se tiene que preocupar a los objetivos, fusiones y elementos que puedan generar la empresa.

Parasuraman, A., Zeithmal V. y Berry L. (1985), indican que la calidad en un servicio fue planteada en la observación de las perspectivas de los clientes y las apreciaciones por los servicios prestados, cabe indicar que de acuerdo a su opinión actualmente se ha

tomado como parte relevante mantener un buen servicio del suministro de distribución del agua de mesa.

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001), manifiesta que el progreso de los criterios del fortalecimiento a la gestión de la calidad en su estudio del año 2000 se ha enfocado en el avance de procesos, donde el desarrollo de políticas y líneas, que accedan crear una cultura de responsabilidad, participación o mejora. En relación a las normas de calidad se puede tipificar que se ha llevado a cabo de forma desorganizada, toda vez que distan mucho del enfoque que diseña el principio.

Por tanto, se demuestra a través del proceso de calidad hacia el servicio las dimensiones que son materia de objeto estudiarlas:

1. Rendimiento

De acuerdo a los estándares de las normas ISO donde el objetivo es estandarizar los criterios de calidad, tiene como objetivo mejorar las gestiones de acuerdo a ciertos criterios, para ello se aplica una forma flexible acorde a sus características empresariales, por lo que tienen algunos elementos comunes:

- Gestión de flujo de procesos, se denota básicamente las acciones a realizar en cuanto a la gestión de procesos
- Recolección de información, hace referencia a la calidad del servicio
- Uso de herramientas estadística, mantiene un control y perfil estadístico donde las exigencias al requerimiento son evaluados.
- Acciones a resolver, son características básicas el cual se resuelve en el menor tiempo real.

2. Prestaciones

La atención particularizada que brindan las empresas a sus clientes, se puede determinar en criterios:

- La empresa que brinda el servicio manifiesta un buen trato hacia sus clientes.
- Los criterios en atención son acorde a las necesidades del usuario.
- Existe ansiedad y molestia de la empresa por las necesidades de los usuarios.
- La organización deduce las necesidades de sus usuarios.

La atención que se brinde al cliente debe ser particularmente de agrado, considerándose único, y conformado en base a su atención y comodidad del usuario en atención a sus pedidos, siendo transcendental ser comprendido por la empresa ya que obtienen varias ventajas en favor de la entidad. Droguett (2012).

3. Fiabilidad

Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) define como “la destreza de los trabajadores para brindar el servicio esperado por el cliente, siendo cuidadosa y segura, toda vez que el desempeño de la entidad al brindar el servicio es de confianza, el cual se desarrolla en los siguiente:

- La empresa oportunamente realiza el buen servicio.
- La empresa cumple con el tiempo señalado.

4. Conformidad

Parar Gutierrez, (1989), se realiza la calidad a través de criterios de producción donde la evaluación es significativa:

- Prontitud del proceso para entrega de los pedidos
- Eficacia de atención
- Entrega oportuna del pedido
- Trámites documentarios correctamente

5. Durabilidad

Zeithaml, Parasuraman, hace referencia a las observaciones que orienta el producto donde se garantice su condición del producto, donde dicha información requiere ser evaluada por el consumidor

y por ende la empresa aplica los estándares de la evaluación dentro el mercado.

- El tiempo de vida de un producto
- La naturaleza de su origen en satisfacer sus garantías
- Etapa de crecimiento
- Modificaciones dentro el mercado
- Información del producto
- Evaluación del producto

6. Capacidad de respuesta.

Explica sobre la acción en ayudar a los usuarios y atenderlos eficientemente en tiempo real Zeithaml, Parasuraman (1993).

- Los trabajadores brindan al usuario la atención desde el comienzo y final de la jornada laboral.
- Los empleados brindan servicio eficiente y productivo
- Los trabajadores tienen la convicción de ayudar ante las inquietudes de los usuarios

7. Calidad percibida

Encontramos la calidad percibida de acuerdo a la clasificación presentado por Reeves y Bednar (1994), siendo importante indicar que las empresas deben adoptar un enfoque como referencia a continuar sus políticas de calidad, siendo lo siguiente:

- Calidad como excelencia
- Calidad como valor
- Calidad como conformidad o ajuste
- Calidad como satisfacción

3.2.2. Gestión de Formalización

Saleth y Dinar (1999), indican que, para ser capaz de evaluar la efectividad de cada componente, consideran que los indicadores, son parte de un proceso de composición de acuerdo a la capacidad de su rendimiento para que se aplicada en cada institución, lo que señala es que al aplicar los componentes hídrico en el proceso del agua tratada estamos garantizando que las empresas cumplan con la formalización

adecuada previo al uso correcto de las guías para el proceso de selección.

También, para la subsistencia y bienestar de la población, las empresas que se encuentran encargadas del trámite documentario, exigen la formalización y que cumplan los requisitos de salubridad, para que se pueda otorgar el permiso de circulación dentro la sociedad, con el único propósito de garantizar la salubridad y contribuir a un desarrollo formal.

Parte de este estudio, de acuerdo a **James Simplón (1827)**, constituye un filtro de arena para la purificación del agua potable, que hasta la fecha es un sistema efectivo con la finalidad de una buena salud pública.

Es por ello, para mayor confianza y sistema de agua saludable y saneamiento se ha logrado el avance de las aguas tratadas, el cual brinda una mejor seguridad de estilo sano y confiable y por ende contribuye a su buen consumo en aras de mejorar su desarrollo y estilo de purificación.

Por lo que se define en las siguientes dimensiones:

a) Estructurales

Según **Bernilla, M. (2004)**, indica que en el trascurso de formación legal de las microempresas en el Perú es efectivamente muy complicado ya que en tal sentido todo el trámite demora unos 120 días. Empezando desde la constitución de una MYPE, lo que nos indica en este párrafo como se tiene de conocimiento que para formar una empresa el trámite es muy burocrático y demora su formalización desde que se empieza a crear una empresa, generando que las pequeñas empresas realicen sus actividades informalmente, hasta que lo puedan formar como empresa y obtener el permiso loable y confiable dentro la sociedad, con el fin de poder circular y continuar con sus ventas de calidad.

Por tanto, la organización presente lo siguiente:

- **La formalización**, muchas veces las empresas en su conjunto tienden a tener una formalización donde se presentan ciertas normas establecidas, para continuar un proceso de expansión de ventas.
- **La especialización**, se coordina las tareas organizacionales en las cuales se designan funciones específicas para el desempeño de los empleados y por ende tareas asignados a realizar en bien de la producción empresarial.
- **La jerarquía**, es aquel a quien reporta el dominio de cada administrador o directivo, está representado por el organigrama funcional de la entidad.
- **La centralización**, se refiere a gerente de la organización quien tiene autoridad en la toma de decisiones, manteniendo rangos de altos niveles organizacionales.

b) Contextuales

- La magnitud organizacional refleja la cantidad de personas que están dentro la organización, midiéndose en componentes siendo un sistema social, acorde al tamaño al número de empleados.
- Hoy en día la tecnología organizacional se refiere a herramientas, métodos y acciones que transforman entradas y salidas, relacionados con la forma en que genera sus productos y servicios donde provee a los usuarios.
- Asimismo, los entornos externos son incluidos dentro de la organizacional ya que son clave para que la industria presenten sus productos ante la sociedad.
- Las metas de una organización es primordial ya que defienden el propósito competitivo que esta necesite donde se destaque la organización en el cumplimiento de sus propósitos
- La cultura organizacional, son los valores, creencias, acuerdos y normas establecidas, compartidas entre los empleados. Estos valores primordiales pueden ser el comportamiento, ético,

fidelidad del empleado, afectividad al servicio hacia el cliente. Por tanto estas dimensiones proporcionan una base para la medición y análisis de las características esencial en cuando a la organización, siendo desarrollado muy productivamente y reflejada en los estándares políticos y normativos acorde a las exigencias administrativas y productivas del cliente.

Por tal razón, para realizar estas acciones se debe tener en cuenta los procedimientos para el registro de las MYPES, asimismo su constitución, de acuerdo a lo plasmado por el autor **Caballero Bustamante (2013)**, donde nos da las orientaciones y pautas para tener conocimiento sobre el proceso de constitución de la empresa, lo que nos explica es como se debe llevar a cabo la formalización para su respectiva inscripción y el tiempo que lleva formalizarlo. Es por ello, para que todo esto tengo un proceso de funcionamiento necesita pasar por un proceso de formación, según **Lic. Magaly Bernilla P (2004)**., nos indica que el desarrollo de formación legal de las microempresas en nuestro país, es efectivamente muy complicado ya que en promedio todo el trámite demora unos 120 días. Empezando desde la constitución de las mypes, lo que nos indica en este párrafo como se tiene de conocimiento que para formar una empresa el trámite es muy burocrático y demora su formalización desde que se empieza a crear una empresa, generando que las pequeñas empresas realicen sus actividades informalmente, hasta que lo puedan formar como empresa y obtener el permiso loable y confiable dentro la sociedad, con el fin de poder circular y continuar con sus ventas de calidad.

De acuerdo al Texto Único Ordenado - Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de las MYPES y del Acceso al Empleo Decente, la cual fue certificada por documento normativo D.S. N° 007-2008-TR, indica que las microempresas pueden establecerse como persona individual. Cabe indicar que acoge en forma, Sin embargo, adoptar libremente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

Con la Ley N° 28015 de fecha 03 de julio de 2003 se aprobó la Ley de Promoción y Formalización de las MYPES y el Decreto Legislativo N° 1086, en la fecha 28 de junio del 2008, se prescribió la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de las Microempresas. Ante esto el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dispuso el D.S. N° 007-2008- TR, de fecha 30 de setiembre de 2008, donde se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

3.2.3. Proceso para constituir una empresa

- Se ingresa al Registro Público la búsqueda del nombre o razón social de la empresa a conformar.
- Se debe llevar a cabo una minuta por medio de un profesional autorizado para la constitución de la empresa, ahí mismo se consignará los integrantes, estado civil, domicilio, DNI del titular y los demás participantes, la participación en el capital social, asimismo se debe elegir la organización como: EIRL, SRL, SA, S.A.C.
- La minuta debe estar firmada por los integrantes y autorizada por abogado colegiado, se presenta a la notaria, adjuntado los requisitos solicitados.
- Inscripción en los registros públicos, debe presentar solicitud debidamente llenado, copia del documento de identidad, pago de derechos registrales
- Tramitar el registro único del contribuyente (RUC)
- Registrar a los trabajadores en Essalud
- Solicitar permiso, autorización o registro especial
- Adquirir la autorización del libro de plantillas
- Legalizar los libros contables
- Gestionar la licencia municipal

I.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1 OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS CUANDO UNA MYPE ESTA FORMALIZADA COMO PERSONA JURÍDICA

- Intervenir en concursos públicos y adjudicaciones en calidad de proveedores de bienes y servicios.
- Facilidades de acceder a un crédito formal.
- En caso de pérdidas hay obligaciones con terceros solo por el monto de capital aportado.
- No hay restricción para hacer transacciones con otras empresas y competir dentro el mercado global.
- Disfrutan de seguro y beneficios sociales
- Conocen y evalúan el resultado de sus inversiones por medio de las evaluaciones económicas contables.
- Pueden crecer dentro el mercado en diferentes ciudades a través de su capital.

3.3.2. MODALIDADES

a) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

Se considera a la institución tiene como propósito la realización de actos de comercio, ya que está regida al derecho mercantil y se diferencia de una sociedad civil. Son entidades a los que la ley registra la personalidad jurídica de sus miembros, contando con patrimonio propio, conducen sus esfuerzos a la realización de una finalidad provechosa que es común.

b) Sociedad de Comercial de Responsabilidad Limitada – SRL, Ley N° 26887

El objetivo es realizar uno o más actos de comercio, o algún tipo de actividad que se encuentren dentro las normas establecidas para su funcionamiento dentro la sociedad competitiva, estando sujeta a la mayoría de normas que establece lo correcto del funcionamiento de los comercios en todos sus ámbitos, la cual se encuentra formado por

los socios cuyo capital está destinado y/o repartido en aportaciones de igual valor.

c) Sociedad Anonima - SA (Ley N° 26887)

Es una sociedad comercial conformada por personas que participan en el capital social mediante acciones o títulos. Siendo una sociedad con responsabilidades limitadas.

d) Sociedad Anónima Cerrada

Se considera a la constitución de las personas naturales o jurídicas, puede ser hasta veinte socios, el cual se involucran en activamente en la administración y representación de la empresa.

e) Sociedad Anónima Abierta

Estas sociedades son creadas por ser mayoritarias las personas que forman parte de ser accionistas de la empresa, quienes participaran en las cotizaciones de los incrementos que se realicen en las competencias empresariales productivas.

3.3.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

En el artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR con fecha 30 de setiembre del 2008, califican como micro y pequeña empresas que cumplan con lo siguiente:

MYPES

- Empleados: hasta 10
- Ventas de año: Hasta 150 UIT

Pequeña empresa

- Trabajadores: Hasta 100
- Ventas anuales: Hasta 1700 UIT

CUADRO I
ESQUEMA NORMATIVO

NORMA	SUMILLA
LEY N° 28015 – 03.07.2003	Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.
LEY N° 28851- 27.07.2006	La ley que cambia la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa
D.S. N° 009-2003-TR, 12.09.2003	Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa

D. LEG. N° 1086, 28.06.2008	Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.
--------------------------------	--

3.3.2.2. TRAMITACIÓN LICENCIA MUNICIPAL

- Solicitud de declaración jurada que contiene número de RUC, DNI o carnet de extranjería.
- Vigencia de poder del representante legal o carta poder con firma legalizada.
- Declaración jurada de observancia de calidad de seguridad o inspección técnica de seguridad en defensa civil, según corresponda al tamaño del local y giro del negocio.

De ser el caso:

- Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
- Informe sobre el número de estacionamientos, si las normas lo requieren.
- De acuerdo al tipo de comercio que elijas, podrías solicitar licencias especiales.
- Tener licencia de funcionamiento es garantía de que estás cumpliendo con las normas.
- Las licencias son herramientas con los que cuentas para corroborar la formalidad de tu negocio y son requeridos por los grandes compradores a la hora de obtener productos o servicios.

3.3.2.3. EVALUACIÓN Y REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Zonificación y compatibilidad de uso.

- Condiciones de seguridad en defensa civil, cuando aquella evaluación constituya facultad de la municipalidad.

3.3.2.3.1. REQUISITOS

1. Solicitud de Licencia de Funcionamiento con naturaleza de declaración jurada.

- Numero de RUC y DNI o carnet de extranjería del que solicita, pueden ser personas jurídicas o naturales.
 - Documento Nacional de Identidad o carnet de extranjería del representante legal, en caso de personas jurídicas, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
2. Vigencias de poder del representante legal, en caso de personas jurídicas u otros. Tratándose de representación de personas naturales.
 3. Declaración jurada sobre requisitos de seguridad o inspección técnica de seguridad en defensa civil multidisciplinaria.

3.3.3. Características del tratamiento de agua de mesa

a) Clasificación:

- Agua de mesa sin carbonatar
- Agua de mesa carbonatada (sumada con gas carbónico CO₂)
- Agua de mesa saborizada (agregada con saborizantes y/o colorantes)

b) Proceso de elaboración de agua de mesa Dentro de este proceso consideramos lo siguiente:

Proceso de purificación:

- Agua potable.
- Filtro de choque de acero inoxidable (grava y arena).
- Cisterna de agua.
- Filtro BIC BLUT.
- Filtros de 120 kilos carbón actividad agua desodorizada.
- Filtro de 10,5 y 3 micras.
- Filtro cartucho doble equivale a 1 micra.
- Estabilizador de acero inoxidable (doble uv de 30 watos).
- Lavado exterior.
- Lavado interior.
- Llenado de bidones.

- Producto final agua de mesa.

Ablandamiento o suavizado del agua:

Para realizar éste ablandamiento aplicamos la adición de carbonato sódico, se elimina de Ca^{2+} mediante la reacción $\text{Ca}^{2+}(\text{aq})=\text{CaCO}_3$, si se quiere eludir la formación de incrustaciones sobre las paredes de las calderas debe tratarse el agua con metafosfatos, esto es la suma de pequeños compuestos fosfatados, evita la formación células orgánicas ambientales.

Carbonatos

Aquí se emplea el carbonato cálcico (CaCO_3) más el CO_2 , a través de una disolución de hidróxido cálcico.

Dureza del agua

Esto es producido por las sales de calcio y magnesio y una porción pequeña de hierro. Asimismo, también se puede aplicar carbonato de sodio y cal, filtrándolas a través de ceolitos.

Determinación de la dureza

Se usa el ácido etilendiamin-tetracético, AEDT, esto se define con la suma de iones Ca^{2+} y Mg^{2+} se mide con la valoración de AEDT, esto es un ácido tetraprotico, normalmente se usa la sal disódica $\text{Na}_2\text{H}_2\text{Y} \cdot 2\text{H}_2\text{O}$.

Esto es el proceso de transformación para la purificación del agua de mesa, para que esto se lleve a cabo necesitamos que sus acciones administrativas cumplan con las exigencias de salubridad como son:

Requisitos

1. Nombre del producto
2. Contenido de los ingredientes y aditivos usados en la fabricación del producto
3. Nombre y dirección del fabricante
4. Nombre, razón social y dirección del importador lo que podrá figurar en etiqueta adicional
5. Número de registro sanitario
6. Fecha vencimiento.
7. Código o clave del lote

8. Condiciones especiales de conservación cuando el producto lo requiera

Asimismo, debe involucrarse al personal como parte del funcionamiento administrativo quien vela por los resultados de calidad bajo la supervisión del jefe inmediato, a esto se debe capacitar y motivar para que sean reconocidos como empleados con altos logros, de esto obtendremos resultados favorables dentro el mercado competitivo.

El consumo de agua según los centros de abastecimiento es selecto, ya que para tratar el agua se hace un análisis de los contenidos que pueden obtener particularmente para su previo proceso de conservación y calidad, el cual es estimulante y seguro de consumir. Siendo esencial para la vida, es cuidar este recurso y el bienestar de las personas, porque a través de los años ha ido variando su estructura molecular, tal es así que el agua potable que consumimos se está contaminando, y por ende hace que nuestro gobierno se preocupe por conservarla.

IV. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General

Las Mypes del sector comercialización cumple con la gestión de calidad y formalización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Calleria, año 2017.

4.2. Hipótesis Específica

- Se cumple con el rendimiento en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Se cumple la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Se cumple con la fiabilidad en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Se cumple con la capacidad de servicio en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.
- Se cumple con la calidad percibida en la formalización de las Mypes del sector comercialización, dentro Rubro Distribución de Agua de Mesa del Distrito de Callería, año 2017.

V. METODOLOGÍA

5.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de diseño descriptivo donde se evidencio la cualidad del proceso de la formalización de las mypes, el cual ayudará a la evaluación de los insumos y la calidad del servicio como la seguridad en cuanto a su formalización.

M _____ **O**

Donde:

M = Significa la Muestra

O = Posible relación si se cumple con las acciones de las variables

5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.2.1. Población

Está conformada por siete (7) entidades, las mismas que conforman el rubro de mesa de agua, el cual la investigación está dirigida a las empresas que cumplan con los requisitos establecidos, abarcando dentro del mercado competitivo, dentro el distrito de Calleria en el año 2017.

Tabla N° 1

El número total de empresas que se encuentran dentro el mercado competitivo de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de mesa, Distrito de Calleria, año 2017.

N° Ord.	Empresa	Forma- lizacion	Licencia Funciona miento	Defensa Civil	Saneamiento Ambiental
1	Agua de mesa kamau	SI	SI	SI	SI
2	Agua de Mesa San Martinense E.I.R.L	SI	SI	SI	SI
3	Agua de Mesa Soy Vida	SI	SI	SI	SI
4	Sisley Negocios y Servicios el Caudal E.I.R.L	SI	SI	SI	SI
5	SILOE E.I.R.L	SI	SI	SI	SI
6	La Gota de Agua Fresca	SI	SI	SI	SI
7	Agua de Mesa Shaluco	SI	SI	SI	SI

5.2.2. Muestra

No se aplicó ninguna técnica de muestreo al tratarse de una población pequeña, se trabajó con el total de la población.

5.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES E

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1:	Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001), manifiesta que la calidad se ha enfocado en el avance de procesos, donde el desarrollo de políticas y	Indica que la variable de calidad del servicio educativo se define con	Rendimiento	Ética de la gestión Interés en la gestión
			Prestaciones	Gestión por objetivos al publico
				Información empresarial
				Cuenta con servicio de plan de trabajo

Calidad del Servicio	líneas, que accedan crear una cultura de responsabilidad, participación o mejora. Por tanto se demuestra a través del proceso de calidad hacia el servicio las dimensiones que son materia de objeto estudiarlas: 1. Rendimiento 2. Prestaciones 3. Fiabilidad 4. Conformidad 5. Capacidad de respuesta. 6. Calidad percibida	ocho dimensiones	Fiabilidad	Oportunidad y confianza, en brindar sistema estratégicos
			Conformidad	Motivación y seguridad al personal para brindar atención al usuario
			Capacidad de respuesta	Atención complacida al usuario
			Calidad percibida	Producto terminado
Variable 2: Gestión de formalización	Saleth y Dinar (1999), indican que para ser capaz de evaluar la efectividad de cada componente, consideran que los indicadores, son parte de un proceso de composición de acuerdo a la capacidad de su rendimiento para que se aplicada en cada institución, teniendo las dimensiones siguientes - Estructurales - Contextuales	Indica que la variable de formalización se define con dos dimensiones	Estructurales	De la jerarquía
				Formalización
			contextuales	beneficios
				Organización de trabajo
			Costos laborales de acuerdo a sus metas	

5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.4.1. TECNICA

La técnica que se utilizará en la presente investigación será de encuesta, donde se aplicará a las empresas como un cuestionario, para la información de su circulación dentro del mercado competitivo, recogiendo información sobre su formalización y gestión de la calidad.

5.4.2. INSTRUMENTO

El instrumento empleado se utilizó el cuestionario el cual presenta 26 ítems aplicados en la investigación del trabajo.

5.5. PLAN DE ANALISIS

El proceso que se llevará en la investigación, será en base a los datos que se obtendrán de las diferentes empresas, siendo materia de análisis y evaluada para llegar a la conclusión de la importancia de la gestión y formalización de las mypes. Esto ayudará a apreciar el resultado de las variables.

En este proceso de estudio se utilizará la estadística descriptiva para la interpretación por cada variable de acuerdo a los objetivos de la investigación.

5.6. PRINCIPIOS ÉTICOS

A continuación, se describe los códigos de la ética que debe contribuir una empresa, para su mejor afianzamiento hacia los consumidores, del cual se detalla:

1. Integridad:

Depende la empresa como entrar a establecer la confianza necesaria para su distribución respectiva y cómo llegar al consumidor.

2. Objetividad:

El propósito es llegar a evaluar si existe una buena gestión de calidad con los demás distribuidores, asimismo busca llegar a establecer lazos de aceptación hacia la comunidad a través de su formalización.

3. Confidencialidad:

Busca la caracterización y la honestidad de sus trabajadores con respecto al criterio de información sobre su uso debidamente distribuido.

4. Competencia:

Las Mypes emplean conocimientos y las experiencias de otras mypes a través de una evaluación de mercado.

VI. RESULTADOS

6.1. Resultados

ANALISIS DESCRIPTIVO

B. FORMALIZACION TABLA

3.

Empresa formalizadas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%

TOTAL	7	100%
--------------	---	------

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 1.

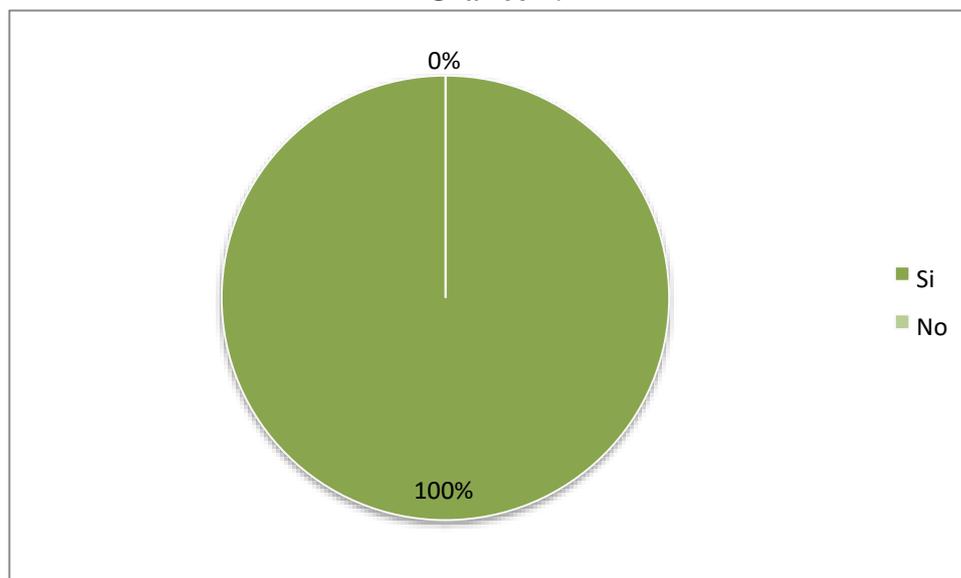


Tabla 3.

De las instituciones aplicadas las encuestas se puede observar que el 100% (7) cumple con Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Callería, año 2017, demostrando la importancia que tienen las mypes para sus oportunidades externas.

TABLA 4.

¿Si la formalización fuera oportuna de las MYPES se mantendría dentro la formalización?	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 2.

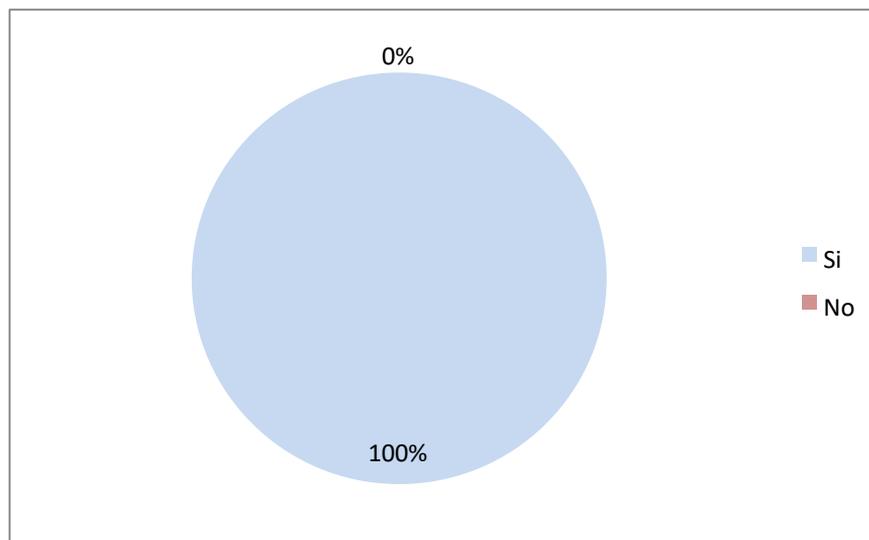


Tabla 4.

De las instituciones aplicadas las encuestas se puede observar que el 100% piensa que la formalización oportuna es competitiva dentro del rubro, para lograr su crecimiento eficaz.

TABLA 5.

Constitución de la Empresa	Cantidad	porcentaje
Persona natural	3	40%
Persona jurídica	4	60%
Ninguna	0	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 3.

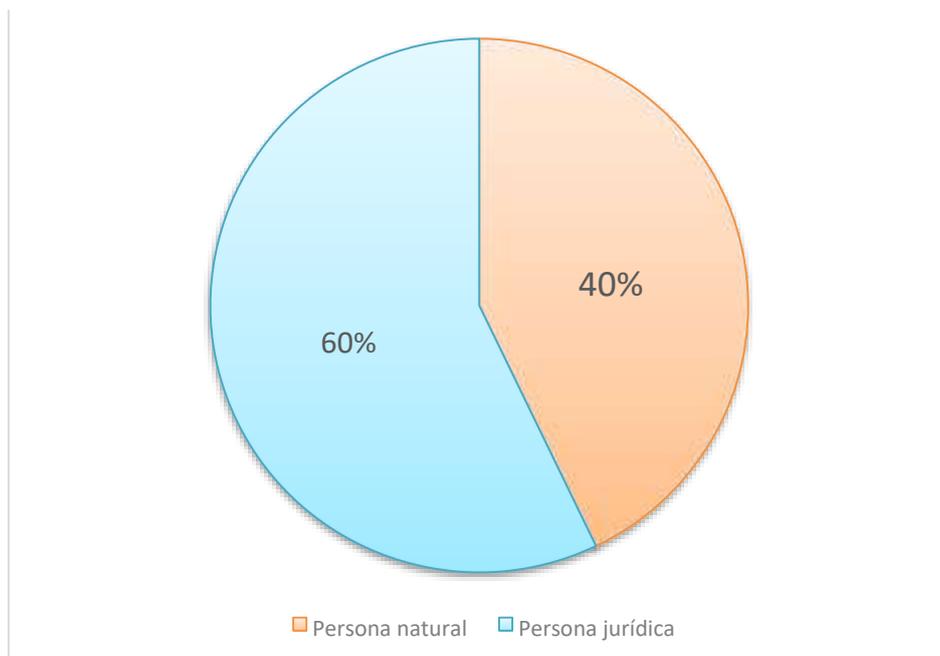


Tabla 5.

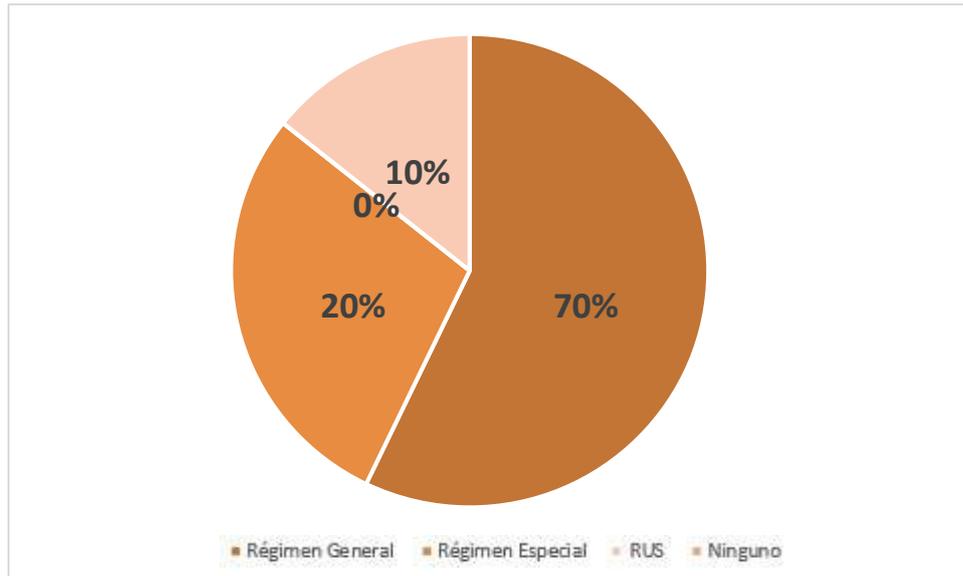
Las instituciones que se encuentran como persona natural son el 40% (3 mypes) y el 60% (4 mypes) , de lo que se observa cualquiera fuera sera su naturaleza consideran la importancia de las mypes frente a las exigencias de la sociedad.

TABLA 6.

REGIMEN	Cantidad	Porcentaje
Régimen General	4	70%
Régimen Especial	2	20%
RUS	1	10%
Ninguno	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 4.



6.
Lo

Tabla
que

significa el 70% (4 mypes) se encuentran comprendidos en el regimen general, mientras en el regimen especial el 20% (2 mypes), RUS 10% (1 mype), podemos observar que el 100% tiene la responsabilidad de estar en orden sus formalidad.

TABLA 7.

¿Recibió asesoría para la apertura de la empresa?	Cantidad	Porcentaje
Si	5	80%
No	2	20%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 5.

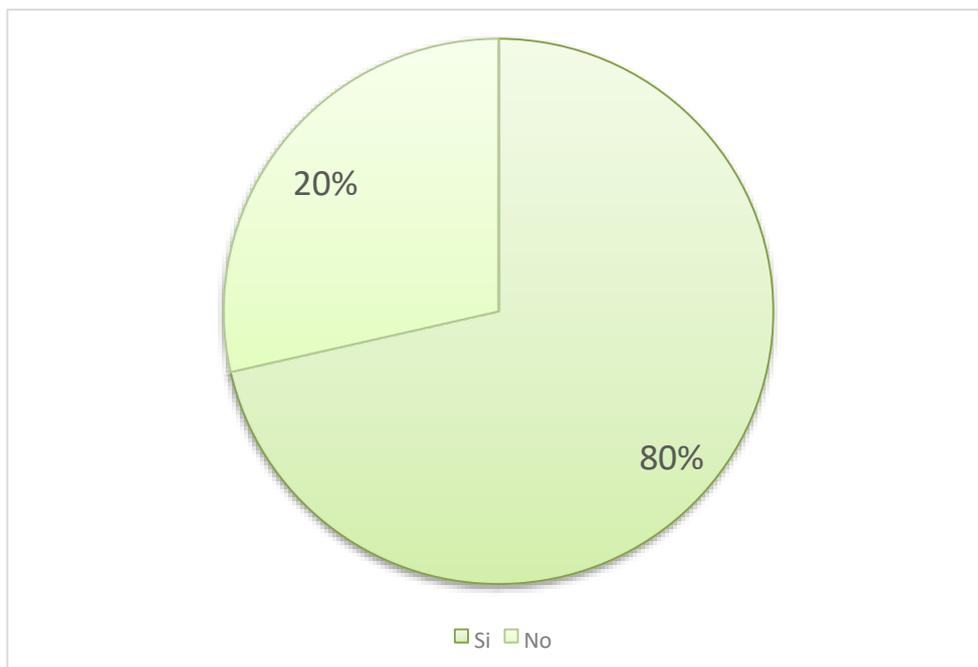


Tabla 7.

Se puede apreciar que para empezar a crecer como empresa el 80% (5 asesorados), decidio orientarse para su apertura de una empresa Mype y el 20% (2 no fuerón orientados) no lo realizo sólo logro hacerlo independientemente sin la debida asesoría correspondiente, a pesar de ello conocen que el desarrollo óptimo es a través de las buenas gestiones y formalización garantizada a los clientes.

TABLA 8.

Benéficos que identifica la formalización	Cantidad	Porcentaje
Acceso a crédito bancario	1	10%
Competitividad y reconocimiento en el mercado	4	70%
Hacer contratos con empresas formales	2	20%
Ninguno	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 6.



Tabla 8.

De las empresas podemos ver que el 10% (1 mype) acceden a créditos bancarios, el 70% (4 mypes) realizan las competencias dentro del mercado, mientras el 20% (20 mypes) prefiere los contratos con empresas formales a través de sus propias cláusulas, determinándose las necesidades de ser acreditado y reconocido formalmente dentro de la sociedad competitiva para su próspero desarrollo.

TABLA 9.

¿Capital de trabajo?	Cantidad	Porcentaje
Propio	5	80%
Financiado	1	10%
Terceros	1	10%
Otros	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 7.



De lo observado se puede indicar que para impulsar al crearse las mypes fueron el 80% cinco (5) personas fue adquirido por su propio capital, mientras el 20% (2) personas tuvieron que ser financiados y/o apoyados por terceros, demostrando así el inicio de su desarrollo y la necesidad de estar dentro la competencia como alternativa de un buen desarrollo.

TABLA 10.

Cuántos años está en el rubro de trabajo	Cantidad	Porcentaje
1 a 3	0	0%
4 a 6	5	80%
7 a mas	2	20%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 8.

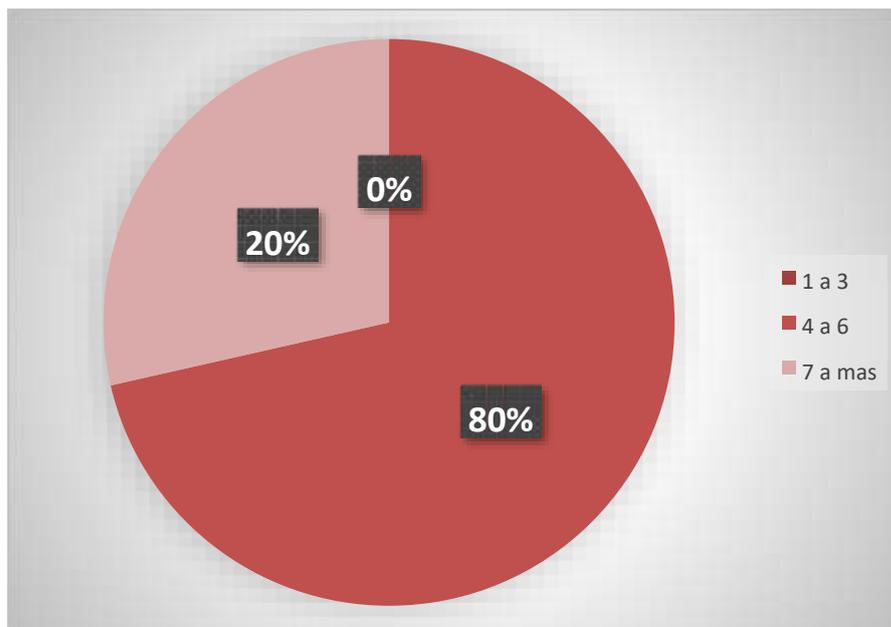


Tabla 10.

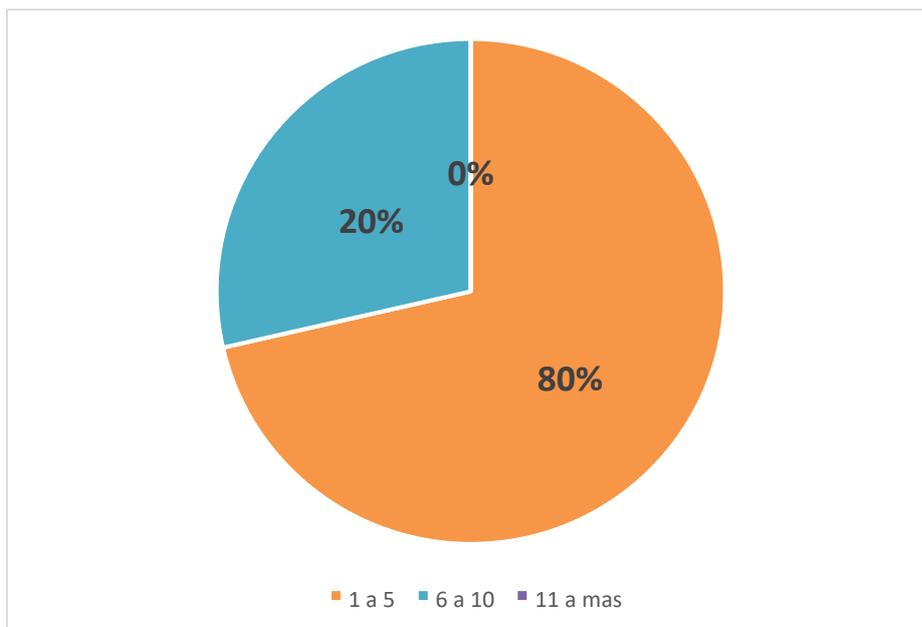
Lo que indica que el 80% (5 mypes) tiene una periodo de 4 a 6 años encontrándose dentro el mercado, y el 20% (2 mypes) tiene mas tiempo, en tal sentido conocen los procesos que se debe llevar a cabo dentro el rubro de formalización.

TABLA 11.

Trabajadores que laboran dentro la empresa	Cantidad	Porcentaje
1 a 5	5	80%
6 a 10	2	20%
11 a mas	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 9.



Lo que se puede apreciar que del 1 al 5 el 80% (5 mypes) tiene personal como mínimo, y el 20% (2 mypes) se encuentran entre 6 a 10 del personal para brindar la atención oportuna dentro el proceso, apreciándose que mas desarrollo y progreso más crece la mype y brinda mas oportunidades de trabajo a las personas.

TABLA 12.

Trabajadores registran en planillas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	80%
No	2	20%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 10.

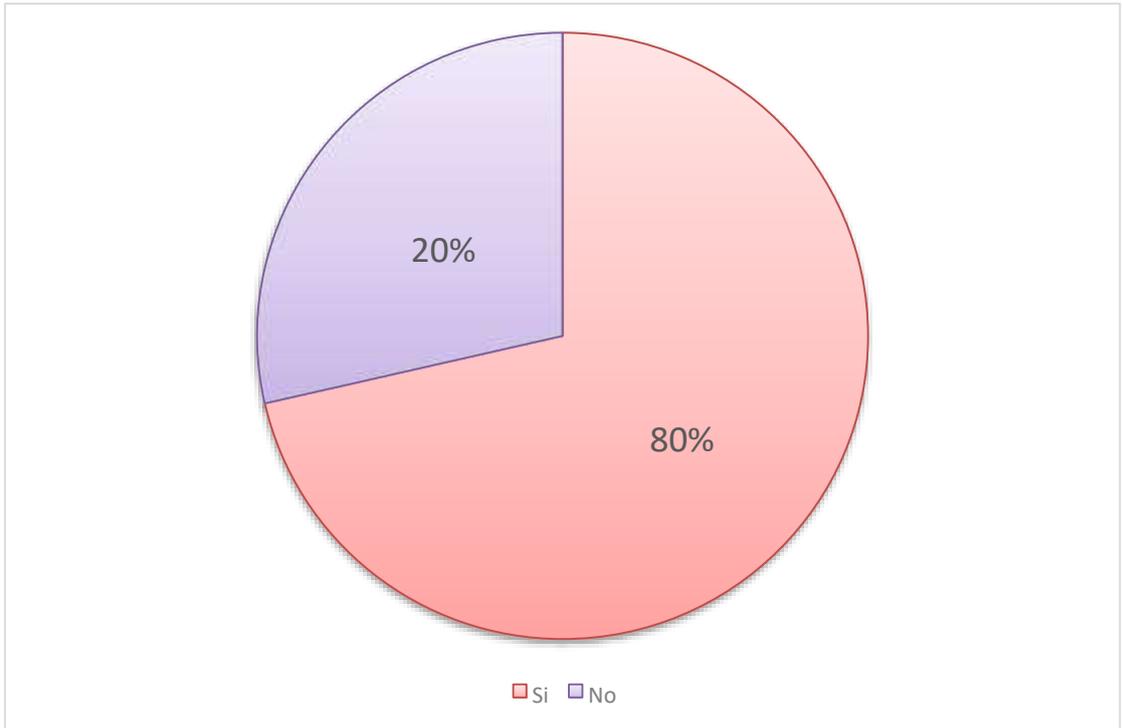


Tabla 12.

De lo descrito el 80% (5 mypes) figura en planilla oportunamente, mientras el 20% (2 mypes) no registra, la mayoría de mypes que se entrevistan consideran la relevancia de que sus trabajadores se encuentren en planillas, mientras el resto no lo consideran importante.

TABLA 13.

Formalización aumenta los costos labores	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 11.

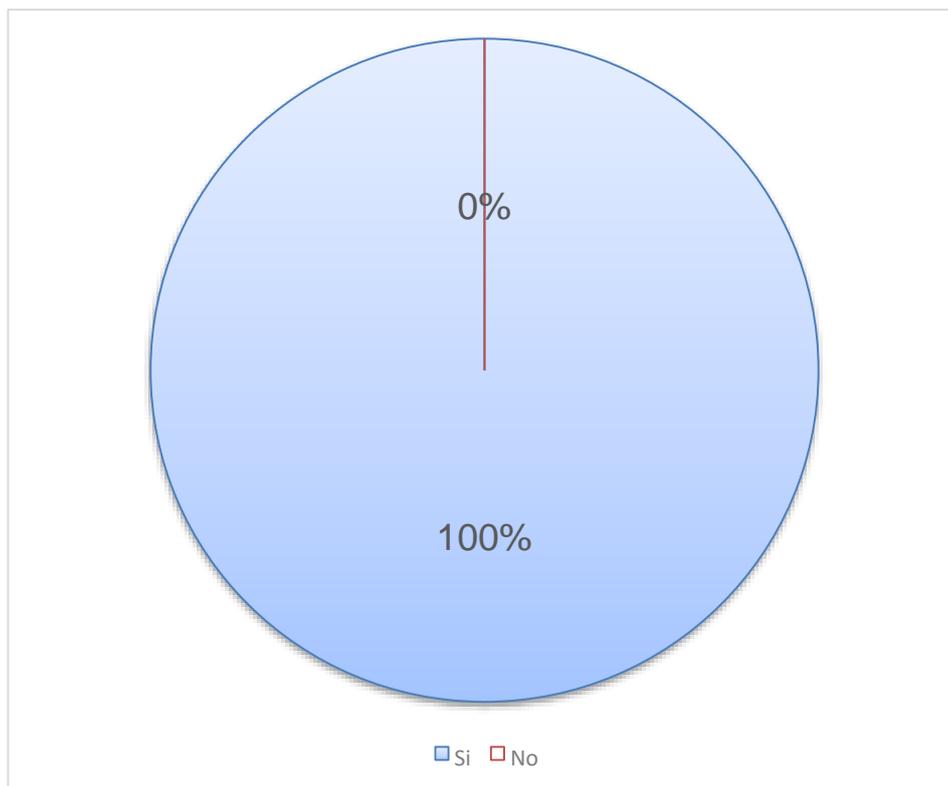


Tabla 13.

De lo descrito el 100% (7 mypes) indica que la formalización si aumenta los costos laborales ya que es un factor esencial dentro las competencias de globalización.

C. GESTION DE LA CALIDAD TABLA

14.

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

¿Conoce las Políticas y/o éticas de la gestión de la calidad?	Cantidad	Porcentaje
Si	5	80%
No	2	20%
TOTAL	7	100%

Grafico 12

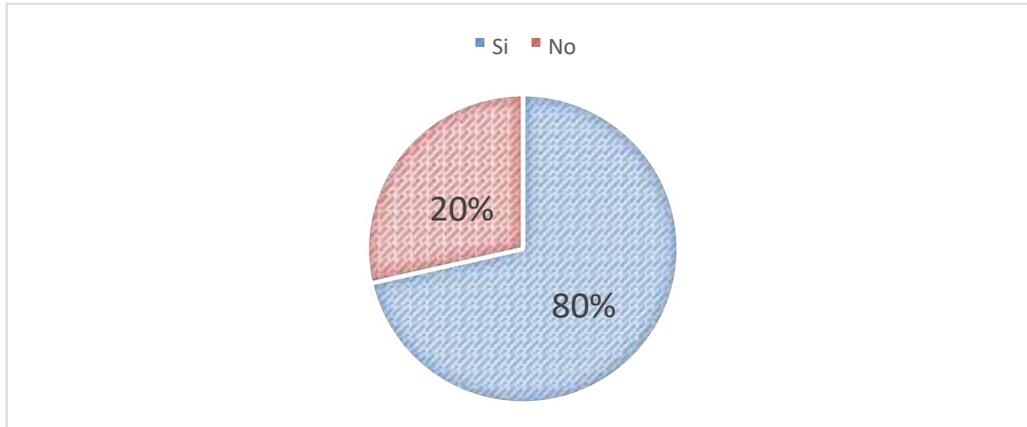


Tabla 14.

Se evidencia que el 80% (5 mypes) tiene conocimiento sobre las Políticas y/o éticas de la gestión, mientras la diferencia desconoce en su 20% (2) mypes. lo que quiere decir que la menor parte desconoce porque no han sido orientados debidamente y solo tienen un conocimiento empírico.

TABLA 15.

¿Muestra interés por mejorar la gestión?	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 13.

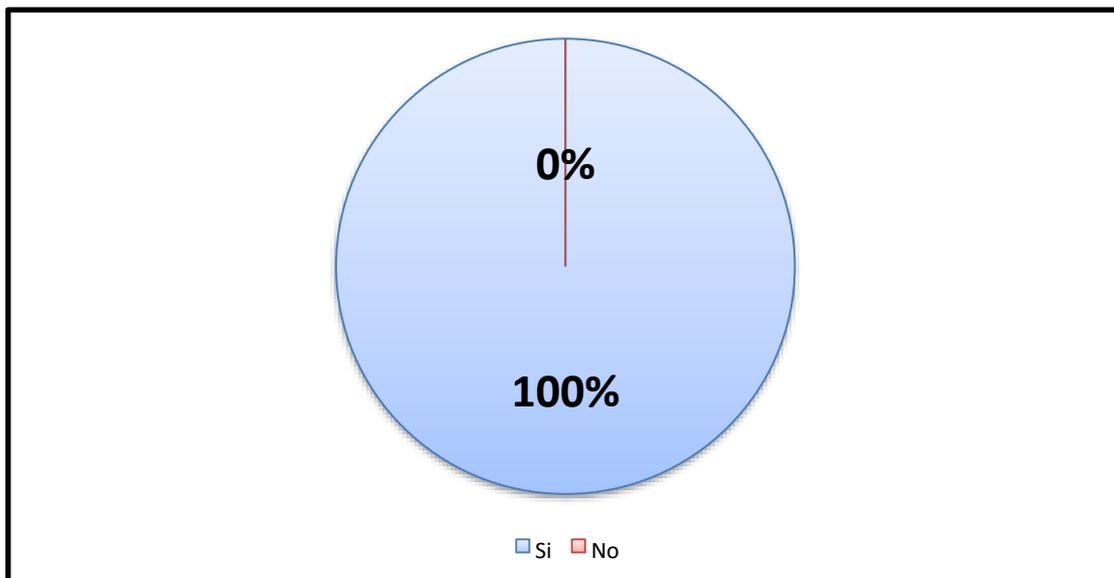


Tabla 15.

El 100% (7 mypes) se compromete por mejorar su gestión, ya que consideran que es una estrategia para ser reconocidos por los clientes como parte del negocio del agua de mesa.

TABLA 16.

¿Cómo evalúa la gestión de la empresa?	Cantidad	Porcentaje
Evaluación de desempeño al personal	5	80%
Supervisa el manejo de los productos de la empresa	0	0%
Mantiene la seguridad del servicio hacia los clientes	1	10%
Muestra interés por la atención que brinda a los clientes	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 14.

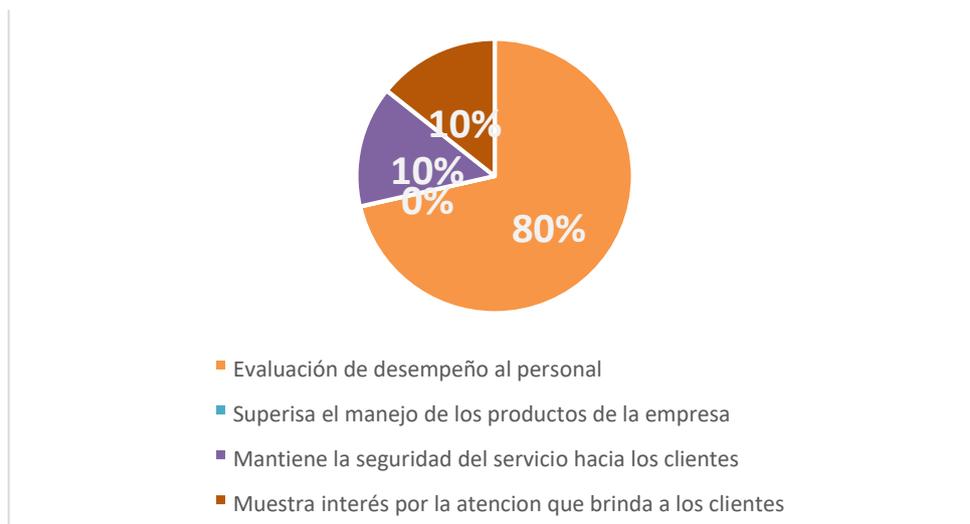


Tabla 16.

El 80% (5 mypes) evalúa el desempeño del personal, mientras el 20% (7 mypes) lo realiza entre la seguridad y el interés en la atención, cabe indicar que la mayoría de las empresas consideran muy importante la labor que realiza su personal con la finalidad de brindar una optima calidad y seguridad del producto.

TABLA 17.

¿Muestra los objetivos (misión y visión) de la empresa al Público en general?	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 15.

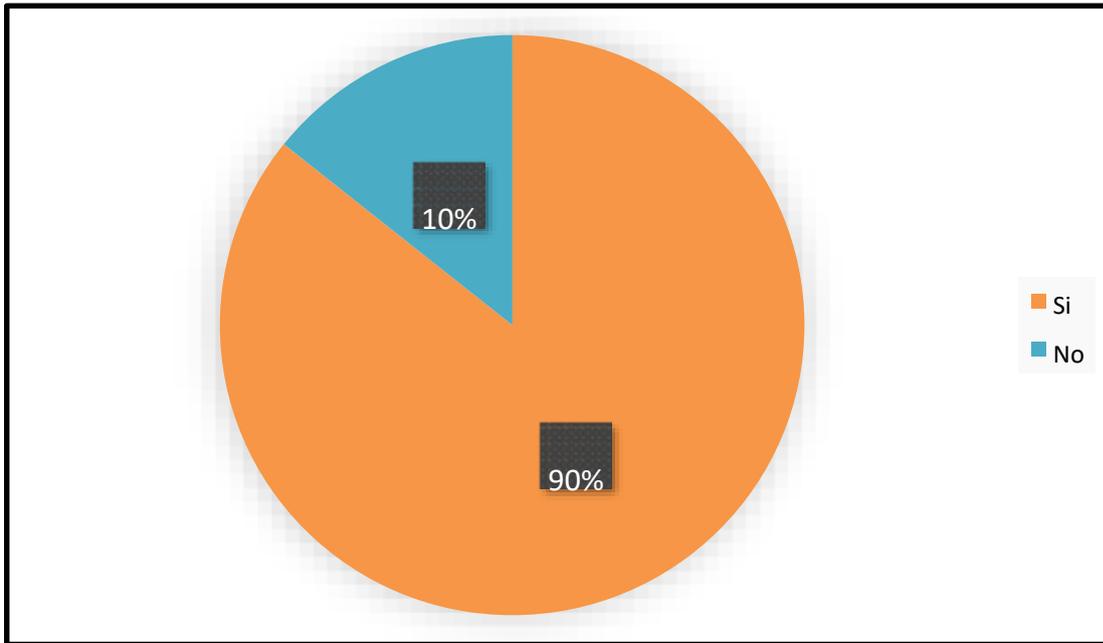


Tabla 17.

De lo descrito podremos apreciar que la mayoría de las empresas mantienen una organización adecuada, a través de la misión y visión con el propósito de lograr los objetivos mientras que el 10% (1 mype) no cumple y no lo considera necesario.

TABLA 18.

Difunde valores que se practican en la organización	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 16.

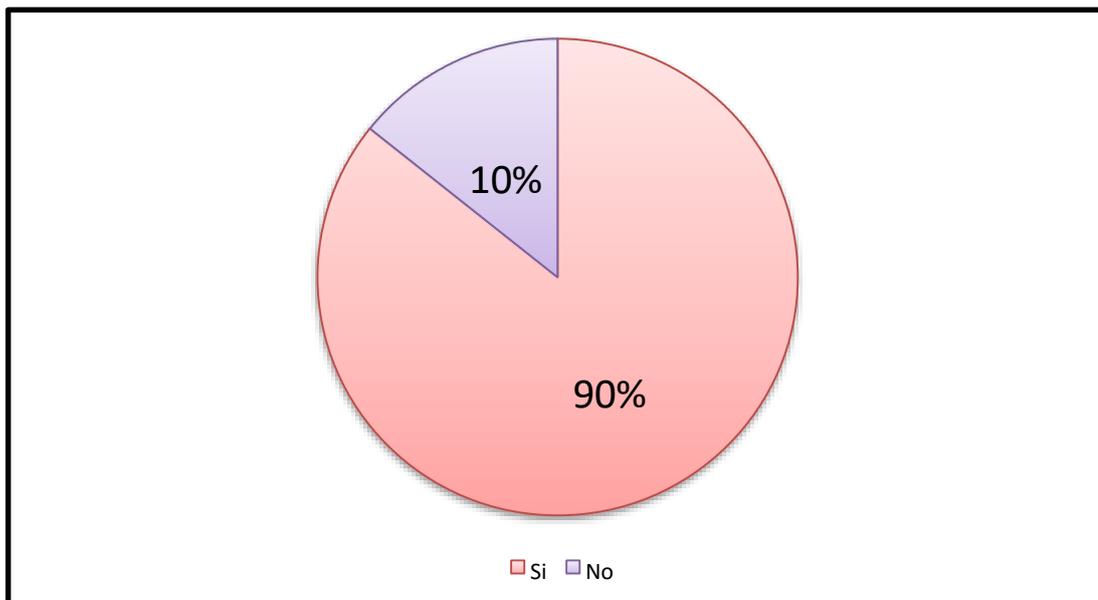


Tabla 18.

Para las mypes el 90% (6 mypes) es importante la difusión de sus valores dentro la organización, mientras el 10% (1 mype) no lo considera así, toda vez porque no recibe una orientación propia y segura.

TABLA 19.

¿Cuenta con Plan de Trabajo?	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Gráfico 17.

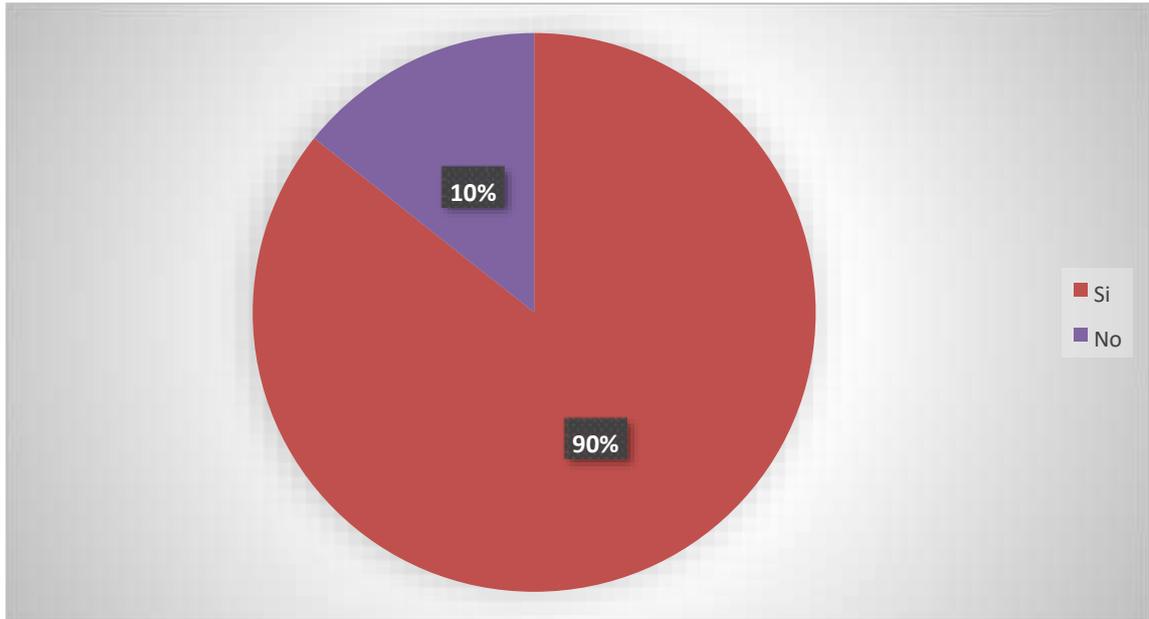


Tabla 19.

De lo investigado se puede apreciar que el 90% (6 mypes) cumple con el Plan de Trabajo, considerándose como base fundamental de la organización mantener su orden para su desarrollo mientras el 10% (1 mype) no realiza correctamente sus funciones.

TABLA 20.

¿Cuenta con sistema estratégicos de atención al cliente?	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 18.

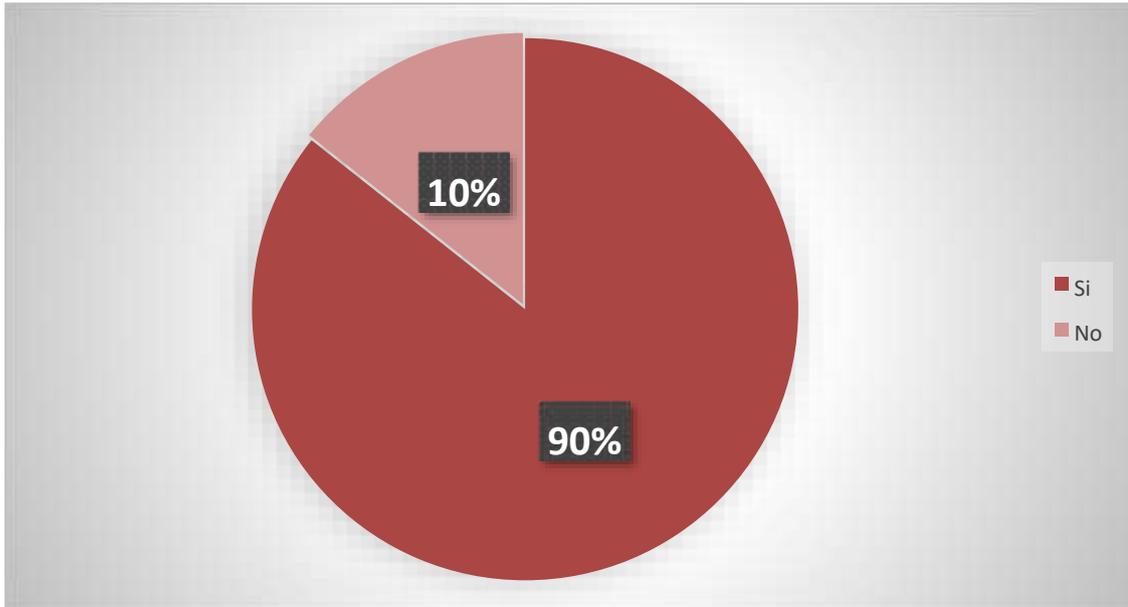


Tabla 20.

Para las mypes consideran requisito indispensable de ser mas eficientes y eficaces para ello el 90% (6 mypes) toma la importancia del sistema estratégico de atención al cliente como fuente de toda atracción al consumidor, y el 10% (1 mype) no lo aplica.

TABLA 21.

Motiva al personal para mejorar su rendimiento laboral	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 19.

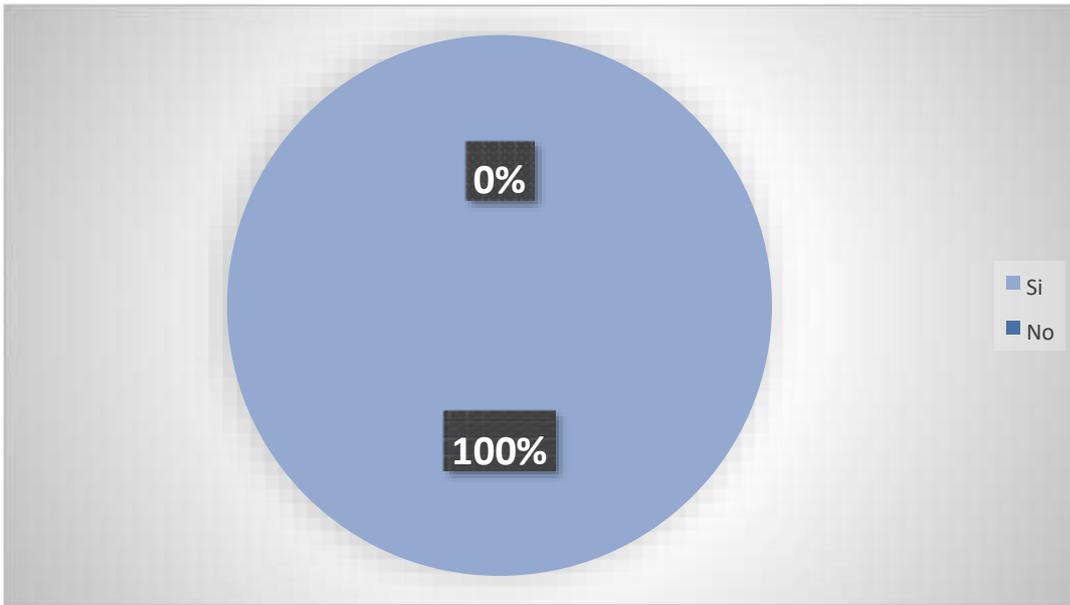


Tabla 21.

De lo indicado se puede apreciar que el 100% (7 myupes) cumple con la motivacion al personal, detallandose que esto es un factor muy estrategico para el personal que labora internamente ya que depende de ello para su debido y uso correcto de sus funciones como empleados en la entidad.

TABLA 22.

¿Capacita al personal para mejorar la producción de tareas?	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 20.

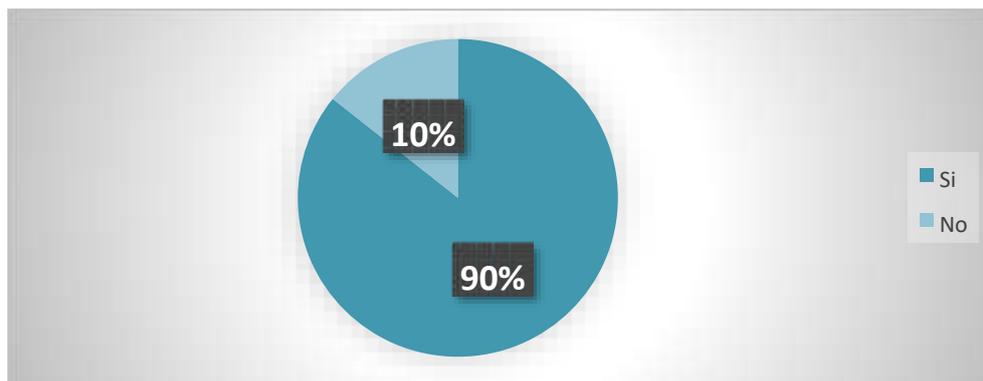


Tabla 22.

Para el 90% (6 mypes) considera la importancia de la capacitación del personal ya que de ello se desprende de su adecuado conocimiento y la información que pueda otorgarse al cliente, pero el 10% (1 mype) no lo aplica y no lo considera relevante.

TABLA 23.

aplica gestión de calidad para alcanzar las metas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	90%
No	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 21.

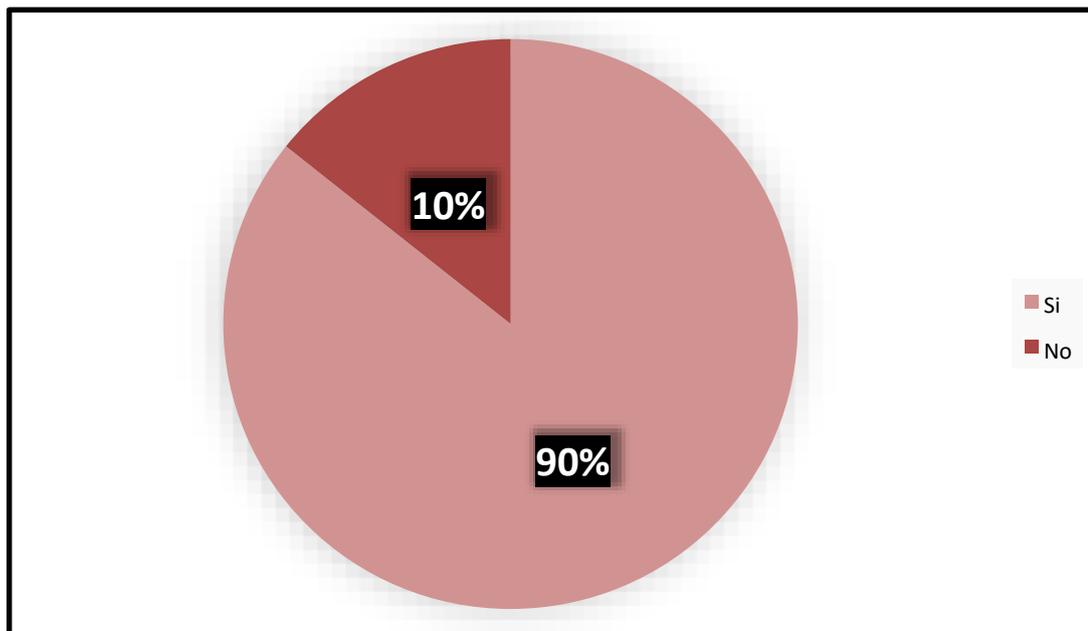


Tabla 23.

Las mypes en un 90% (6 mypes) han tomado en cuenta que aplicando una buena gestión se podrá llegar al logro de metas establecidos dentro el periodo del mismo, para el 10% (1 mype) no es relevante.

TABLA 24.

Con los objetivos se ha logrado aplicar la gestión de calidad	Cantidad	Porcentaje
Mejor desempeño de trabajadores	1	10%
Clientes satisfechos	3	60%
Rentabilidad	2	20%
Ninguno	1	10%
TOTAL	7	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a las empresas de agua de mesa.

Grafico 22.

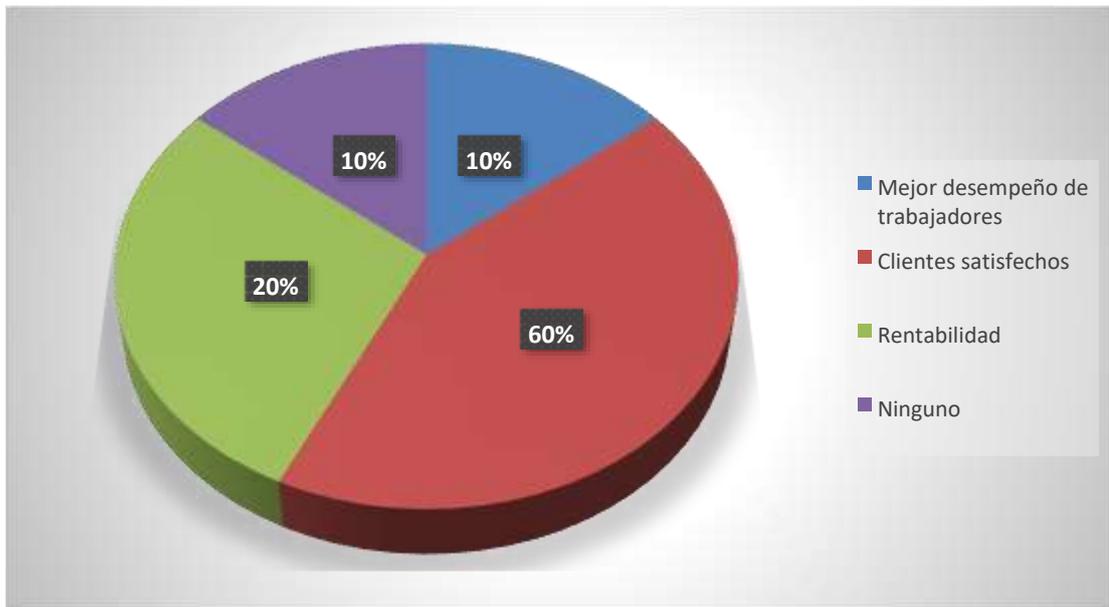


Tabla 24.

Como se puede apreciar los objetivos en sus diferentes aspectos son se logra aplicar la gstion de calidad al 60% con los clientes, el 10% mejor desempeño del personal, el 20% rentabilidad y el 10% que no lograron cumplirlo.

6.1. ANALISIS DE RESULTADOS

A continuacion se puede detallar el analisis de resultados respecto a la Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro distribución de agua de mesa, distrito de Callería, año 2017.

De acuerdo a los resultados podemos considerar que las empresas consideran la importancia de la formalización y por ende se encuentran reconocidas al 100% considerándose que hay una buena gestión de calidad con enfoque hacia el cliente.

Asimismo, estas mypes tienen la necesidad de formar y estrategias y alternativas que sean beneficiosos en el mercado, conllevando a ver las necesidades y realizar las evaluaciones internas y externas de la mype, para su mejorar y desarrollo al progreso brindando la seguridad del servicio de agua de mesa.

Por lo que se cumple con la formalización y por ende el redimiento se ve reflejado en un 100% por ciento de su aceptación donde el interés hacia la gestión formal es muy importante para estas mypes, el cual objetiviza sus visiones a través de su constitución empresarial al 60%.

Sobre las prestaciones que ofrece la empresa se puede indicar que la información empresarial contribuye en clientes satisfechos al 60%, la importancia de sus acciones visibles y comunicación son acciones previas a sus atribuciones.

Por ende, la confianza que brinda el personal hacia el cliente es un sistema estratégico, donde el cliente puede sentirse cómodo y seguro el cual obtuvo una encuesta de 60% del buen sistema, por ende resulta la coordinación y estándares de comunicación entre la empresa y los trabajadores.

Con respecto, a la capacidad de respuesta que desean los usuarios podemos apreciar que la empresa y el trabajador organizan al 90% los sistemas estratégicos y por ende motiva al personal a través de una buena organización. En cuanto a su estructura, la empresa estructura su formalización a través de un análisis y por ende realiza el estudio de los beneficios que esta puede otorgarle al presentar al 100% su formalización en las cuales la organización del trabajo que se establece un 80% de los parámetros en la evaluación de los costos organizacionales y desempeño de la empresa a través de su personal.

VII. CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación sobre Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro distribución de agua de mesa, distrito de Callería, año 2017, se llega a lo siguiente:

- La gestión de calidad se caracteriza y se viabiliza de acuerdo a como lo aplican las empresas de acuerdo a sus esquemas de investigación donde el 80% conoce sobre las políticas de la gestión de calidad y el 90% cuenta con sistema estratégico de atención al cliente, capacita al personal para mejorar la

produccion, aplica gestion de calidad, donde la mayoría de encuestados son personas que brindan el servicio y la debida orientación dentro el mercado.

- En la formalización de las mypes, el 100% se encuentra registrado y conoce la importancia de sus beneficios que esto puede conllevar a conseguir mucho apoyo en el sistema mercantil, el 40% estan como personas naturales y el 60% persona juridicas reconocidas, asimismo el 80% recibio la asesoria para su ingreso al sistema del mercado, mostrando el interes en la gestión para su mejora con un 80%, asimismo los valores de la organización son aplicados al 90%.
- Con respeto al rendimeinto que demuestra la empresa la gestion tiene interes en demostrar la calidad de sus productos, asimismo visualizan que la gestion es una etica donde se demuestra la accion y organización empresarial.
- Asimismo, en cuanto a las prestaciones, la informacion que brinda la empresa demuestra la coordinacion y los parametros establecidos a traves de la formalizacion y por ende al tener conocimiento de estas acciones llegan a realizar un plan de trabajo estructurado en un enfoque empresarial con miras al buen servicio.
- De tal manera ante la fiabilidad, la empresa demuestra las grandes oportunidades y confianza que brinda al consumidor y por ende aplican sistemas estrategicos basados en una buena calidad.
- Por tanto, la conformidad que brinda la empresa se ha podido demostrar que ofrecen motivacion en cuanto al personal donde se les capacita y se les ofrece una atencion personalizada al usaurio.
- Con respecto a la capacidad de respuesta, podemos observar que ante los parametros estructurales y contextuales se logra una atencion satisfecha del usuario, donde ellos puedan ser bien atendidos de acuerdo a horarios establecidos
- Cabe indicar que la calidad percibida del usuario es el producto terminado el cual se ha podido demostrar que acorde a las entrevistas se realiza al 100%, de gran

aceptación del comensal, todo esto conlleva a la buena gestión organizacional de la empresa y al sistema de calidad ofrecida.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Gerentes de las empresas de agua de mesa, lo siguiente:

- Mantener una buena gestión institucional, a través de la formalización, el cual se muestra la planificación y organización empresarial, donde se demuestra o visualice sus objetivos.
- Que, las capacitaciones al personal sea un factor de motivación el cual desarrollen a través de la coordinación y planeamiento empresarial, ya que es necesario que se preparen para hacer frente a las demandas exigidas por los consumidores
- La empresa debe tener un plan estructurado de cambios estratégicos empresariales para brindar a los comensales distintas ofertas de producción, el mismo que pueda ser competitivo dentro del mercado de acuerdo a sus marcas
- Que, la empresa desarrolle una página virtual donde promocione sus productos y por ende un buzón de sugerencias para mejorar sus servicios.
- Las empresas deberían realizar un estudio de mercado en cuanto a las necesidades del consumidor y las exigencias, siendo el estudio externo, de esta manera se estaría mejorando y desarrollando estrategias empresariales
- Las empresas deben mantener un control de gastos en gestión, toda vez que es importante conocer el ingreso y el egreso para realizar balances estructurados en base a sus organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Caballero Bustamante (2013), Manual de la Micro y Pequeña Empresa – MYPE, Perú.
- Alick Bartholomew (2013), Libro del Agua- España
- Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall, Madrid
- Droguett Jorquera, F. J. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes en Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afecten a los clientes. Chile.
- Carrasco Diaz, S Metodología de la investigación científica. Lima: San marcos.
- Bearden, W. O., & Oliver, R. L. (1985). The role of public and private complaining in satisfaction with problem resolution. Journal of Consumer Affairs,
- Gutierrez N , R. S. (2001). Teoria de las expectativas de Victor Vroom: Su aplicacion en trabajadores de una empresa petrolera. Caracas-Venezuela.
- Norman, D. (2002). The design of everyday things. (p. 29). New York: Basic Books.
- Alvaro Amadeo Arostegui, 2013, Determinacion del comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas, Argentina
- Ugaz, L. (2012)**, “Propuesta de diseño e implantación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de Fabricación de Lejías”, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Marchan, E. (2015)**, en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración “Gestión de calidad y Merchandising en la MYPE rubro imprenta de talara, año 2015”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ciudad de Chimbote-Perú,
- Edward Cruz Sánchez (2011), Reglamento de la Calidad del Agua para consumo de Agua, Peru, disponible pagina web:
- http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf
- Rebeca Rojas Remic y Leopoldo Mendoza Espinoza (2013), Plantas de Tratamiento de Aguas, España.
- Pedro M. Gonzales Olabarria (2013), Plantas de Tratamiento de Aguas. Equipos Electromecánicos, España.
- Martin Galvin (2012), Procesos Físicoquímicos de Depuración de aguas, España

Antonio Madrid Vicente (2012), 1era edición sobre El Manual del Agua, ciencia, tecnología y legislación, España.

David L. Rusell (2012), Tratamiento de Aguas Residuales, España.

Anilza Charris y Hortencia Rowec (2003), Herramientas para la Gerencia de las Pequeñas y Medianas Organizaciones, Panamá.

Magaly E. Bernilla P. (2004), Manual Práctico para formar Mypes, Perú

Mauricio Macri (2017), Plan Nacional del Agua, Argentina

Abelardo de la Torre Villanueva (2009) Políticas y Estrategias Nacional de Recursos Hídricos del Perú, Ministerio de Agricultura, disponible en página web:

http://www.ana.gob.pe/media/290336/politicas_estrategias_rh.pdf

Carlos Andriani, Rodolfo Biasaca, Mauricio Rodriguez (2003), Un nuevo Sistema de Gestión para lograr PYMES de Clase Mundial, Colombia.

Humberto Serna Gómez (1994), Planeación y Gestión Estratégica, Colombia

Alejandra López Salazar (1975), artículo de Planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa, México Artículo disponible en la web:

http://wapaperu.mpd.org/index.php?option=com_content&view=article&id=182&Itemid=24

Decreto Supremo N° 0082008-TR, disponible en la web:

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_008_2008_TR.pdf

Artículo disponible en la web

http://www.ceddet.org/wp-content/themes/ceddet/pdf/revistas/seguridad_social/n9_seguridad_social.pdf

Organización Mundial de Salud (2016) – Agua, disponible en página web:

http://www.who.int/water_sanitation_health/water-quality/es/

Parasuraman, A., Zeithmal, V. y Berry, L. (1985), Un concepto de modelo de servicio del agua cualidades y su reservas futuras, Nueva York.

ANEXO





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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Callería, año 2017"

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): JIMMY SOTO BARDALES Fecha: 16/06/2017

A. DATOS GENERALES:

1. Edad del emprendedor de la empresa:

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

2. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Técnica ()

e) Universitaria (X)

3. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la mype?

Dueño ()

Administrador (X)

Gerente ()

B. FORMALIZACIÓN

4. ¿La empresa formalizada?

Si () No () Proceso de Trámite ()

5. ¿Por qué motivo no se formalizó?

Trámites costosos ()

Demora del trámite ()

Demasiada burocracia ()

No tiene apoyo ()

6. Si se diera la facilidad de las MYPES para su formalización oportuna en poco tiempo ¿Se mantendría dentro de la formalización a su empresa?

Si () No ()

7. ¿Cómo está constituida su empresa?

Persona Natural () Persona Jurídica () Ninguna ()

8. ¿A qué régimen tributario esta afecto?

Régimen General ()

Régimen Especial ()

RUS ()

Ninguno ()

9. ¿Ha recibido asesoría para la apertura de su empresa?

Si () No ()

10. ¿Qué beneficios identifica de la formalización?

Acceso a crédito bancario ()

Competitividad y Reconocimiento en el mercado ()

Hacer contratos con empresas formales ()

Ninguno ()

11. Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?

Propio (X)

Financiado ()

Terceros ()

Otro ()

12. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

De 1 a 3 () De 4 a 6 () De 7 a más (X)

13. ¿Cuántos trabajadores labora en su empresa?

De 1 a 5 (X) De 6 a 10 () De 11 a más ()

14. ¿Sus trabajadores se encuentran registrados en planilla?

Si () No (X)

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

Si (X) No ()

C. GESTIÓN DE LA CALIDAD

16. ¿Conoce las políticas y/o ética de una gestión de calidad?

Si (X) No ()

17. ¿Muestra interés por mejorar la gestión?

Si (X) No ()

18. ¿Cómo evalúa la gestión de la empresa?

a) Evaluación de desempeño al personal.

(b) Supervisa el manejo de los productos de la empresa

c) Mantiene la seguridad del servicio hacia los clientes

d) Muestra interés por la atención que brinda a los clientes

19. ¿Muestra los objetivos de la empresa al Público en general?

Si (X) No ()

20. ¿Difunde valores que se practican en su organización?

Si (X) No ()

21. ¿Su empresa cuenta con un Plan de Trabajo organizado?

Si (X) No ()

22. ¿Cuenta con sistemas estratégicos de atención al cliente?

Si (X) No ()

23. ¿Muestra motivación con su personal para mejorar su rendimiento?

Si () No (X)

24. ¿Capacita al personal para mejorar la producción de tareas o procesos?

Si (X) No ()

25. ¿Aplica gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

Si (X) No ()

26. ¿Qué objetivos se han logrado aplicando gestión de calidad?

Mejor desempeño de trabajadores ()

Cientes Satisfechos (X)

Rentabilidad ()

Ninguno ()

Pucallpa,

