



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRODUCTOS
AGRICOLAS DEL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE
TOLEDO –CAJAMARCA, 2016”**

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

AUTOR:

Bach. ERMES PLASENCIA CASTILLO

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN ZACARÍAS MEDINA

TRUJILLO-PERU

2017

Jurado evaluador

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presidente

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Secretario

Dra. Gisela Benites Pacherras de Soto

Miembro

AGRADECIMIENTO

A mí querida universidad Católica los Ángeles de
Chimbote (ULADECH) por darme la oportunidad
de formarme en sus aulas como un buen profesional.

A mi asesor Dr. Reinerio
Centurión Medina, por sus
enseñanzas brindadas durante
este proceso de investigación.

A todos mis docentes quienes se esforzaron
Para transmitirme sus grandes conocimientos,
y de esa manera formarme como un profesional
de éxito.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme siempre mi camino y poder lograr uno de mis sueños anhelados.

A mis padres porque siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar culminar con éxito mi carrera.

A mis hermano por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera profesional.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general, determinar las principales características la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo - Cajamarca 2016.

Se ha desarrollado utilizando investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, para llevar a cabo se escogió una muestra poblacional de 8 micro y pequeñas empresas, representa el 100% de la población, a quienes se le aplico un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los representantes:** El 50% tienen una edad promedio entre 30 -50 años, el 88% son de género Masculino, el 50% indican que tienen grado de instrucción solo primaria, El 75% son los dueños. **Con respecto a las micro y pequeñas empresas:** El 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio son informales, 62.5% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 10 años en mercado. **Con respecto a la gestión de calidad:** El 50% si conocían lo que es gestión de calidad, el 100% ofrecen productos de calidad, el 62.5 % evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto. **Con respecto a la formalización:** El 75% no están formalizadas, el 75%, no les ha generado beneficios ser formales, el 62,5% no están formalizadas por requisitos difíciles y costos elevados.

Esto se concluye que: la mayoría tienen una edad promedio entre 30 -50 años, son de género Masculino, tienen grado de instrucción primaria, son dueños, tiene entre 5 a 10 años en mercado laboral, conocían lo que es gestión de calidad, evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto y en su totalidad que si ofrecen productos de calidad, no están formalizadas, no les ha generado beneficios ser formales, no están formalizadas por requisitos difíciles y costos elevados.

Palabras clave: formalización, gestión de calidad, Mypes.

ABSTRACT

This thesis aimed at general, determine the main characteristics of quality management and the formalization of micro and small enterprises, trade sector, category sale of agricultural products of the District of Santa Cruz de Toledo - Cajamarca 2016. Has been developed using research of quantitative, descriptive level, not experimental-transversal design, to carry out a population sample of 8 micro and small enterprises was chosen, represents 100% of the population, to whom s e I apply a questionnaire of 16 closed questions, the survey technique. Obtained the following results: regarding the representatives: 50% have an average age between 30 - 50 years, 88% are of masculine gender, 50% indicate that they have only primary education degree, 75% are homeowners. With respect to the micro and small enterprises: 75% of micro and small enterprises in the study are informal, 62.5% of micro and small enterprises have between 5 to 10 years on market. With respect to quality management: 50% if they knew what is quality management, 100% offer quality products, 62.5% evaluated the level of satisfaction of the client in the marketing of the product. With respect to formalizing: 75% are not formalized, 75%, not has generated them benefits be formal, 62.5% are not formalized by difficult requirements and costs.

It is concluded that: most have a average age between 30 - 50 years, are masculine gender, have elementary education degree, are owners, has between 5 to 10 years in labour market, knew what is quality management, evaluating the level of customer satisfaction in the marketing of the product and as a whole than if offered quality products they are not formalized, it has not produced them benefits be formal, are not formalized by difficult requirements and costs.

Key words: Formalization, quality management, SMEs

CONTENIDO

1.Titulo	i
2.Hoja de firma del Jurado evaluador	ii
3.Agradecimiento	iii
4.Dedicatoria	iv
5.Resumen.....	v
6.Abstract.....	vi
7.Contenido.....	vii
8.Indice de tablas y figuras.....	viii
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3 Marco conceptual	19
III. HIPOTESIS	21
IV. METODOLOGIA.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Diseño de la investigación.....	22
4.2. Población y muestra	22
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	23
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.5 Plan de análisis.	26
4.6 Matriz de consistencia.....	27
4.7 Principios éticos	29
V. Resultados	30
5.1. Resultados.....	30
5.2 Análisis de resultados.....	34
VI. CONCLUSIONES	39
Referencias bibliográficas	40
Anexos	43

TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

TABLA N° 1: características de los representantes de la micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016”.....	24
TABLA N° 2: características de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.....	25
TABLA N° 3: características de la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016”	26
TABLA N° 4: características de la formalización de la micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016”.....	27

FIGURAS

Figura n° 1: Edad.....	46
Figura n° 2: Género.....	46
Figura n° 3: Grado de instrucción.....	47
Figura n° 4: Cargo que desempeña el representante legal.....	47
Figura n° 5: Tipo de Mype.....	48
Figura n° 6: Tiempo de la Mype en el rubro.....	48
Figura n° 7: Conoce lo que es gestión de calidad.....	49
Figura n° 8: Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó.....	49
Figura n° 9: Aplicación de procesos administrativos.....	50
Figura n° 10: Ofrece productos de calidad en su empresa.....	50
Figura n° 11: Nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto..	51
Figura n° 12: Objetivos de calidad lograr la mejora continua.....	51
Figura n° 13: Formalización.....	52
Figura n° 14: Le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal.....	52
Figura n° 15: Beneficios le género.....	53
Figura n° 16: Por qué no se ha formalizado.....	53

I. INTRODUCCIÓN

En el distrito de Santa Cruz de Toledo actualmente existe un movimiento económico bastante bueno en la cual las micro y pequeñas empresas se desarrollan, pero la mayoría de ellas son informales quizás por un desconocimiento del tema y por los requisitos que les pide la ley para lograr ser formales.

En muchos países y agencias de desarrollo dedican hoy gran cantidad de recursos a “simplificar” los trámites necesarios para formalizar empresas. En el mejor de los casos, estas actuaciones reducen los costos de tramitar la formalización inicial de la empresa, pero, incluso en estos casos, sus logros son escasos. La causa de este fracaso reside en olvidar que la formalización ha de reducir los costes de transacción futuros de las empresas, lo que requiere unos registros empresariales fiables, en los que puedan confiar tanto los jueces, al resolver los litigios como los organismos públicos, al emplear la información registral, y, en especial, las propias empresas, al contratar de ellas. Elevar la calidad de los registros empresariales en aquellos países en que esta es escasa o mantenerla en aquellos otros en que ya es suficiente, tiene por ello lo más importancia que reducir el coste inicial de la formalización. Debemos pues reordenar las prioridades de las políticas de reforma en este terreno. De poco sirve acelerar la formalización si esta apenas proporciona servicios útiles. (**Arruñada, 2007**).

Hoy en día en el Perú y otros países debido a la competencia que existe en el mercado muchas de las micro y pequeñas empresas se ven enfocadas hacer cambios dentro de su empresa, permitiéndoles así seguir desarrollándose cada día.

Por ello, según **Castillo**, señala que las micro y pequeñas empresas (MYPES), representan el 98% del total de las empresas e iniciativas económicas en el Perú; generan aproximadamente el 75% del empleo y aportan alrededor del 44% de la riqueza generada. Las MYPES exportadoras suman 1, 674 de un total de 3,057 empresas, pero por el tamaño de sus ventas su participación es un poco significativa, con una participación en las exportaciones de poco menos del 1%.

La problemática de las MYPES demanda romper los paradigmas con los que han venido operando por lo que queremos, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social.

El eje central de las propuestas debe partir del desarrollo del potencial y capital humano; desarrollar capacidades gerenciales y alianzas estratégicas; incorporar y adaptar tecnología y sistemas, de información y comunicaciones; identificar y hacer prospectiva de los mercados, y desplegar una estructura de soporte por parte del Estado, gobiernos nacional y local, teniendo a la propiedad intelectual e industrial como uno de los sistemas de apoyo al desarrollo empresarial. (**Castillo, 2005**).

Por otra parte, en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca donde se desarrolló el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como

MYPES dedicadas al sector de comercio, rubro venta de productos agrícolas, pero desconocen los beneficios de la formalización y gestión de calidad para ser competitivos en el mercado, lo cual permite el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016?

Por lo cual se ha planteado un objetivo general que consiste en determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016.

También se planteó cuatro objetivos específicos que son: Determinar las principales características del representante legal de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016; y finalmente determinar las principales características de la formalización las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016.

La investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de la gestión de calidad y la formalización del personal de las micros y pequeñas empresas, ámbito de estudio, también permitirá a los propietarios y trabajadores de las micro y pequeñas empresas reconocer la importancia de la gestión de calidad y formalización; y por ultimo esta investigación servirá para proporcionar información valida a los estudiantes de la ULADECH-CATOLICA para realizar otros estudios similares en otros sectores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Por tratarse de una investigación nueva en estudio, no existen antecedentes de acorde al tema, lo cual solo se está considerando trabajos relacionados a las variables y sector como las siguientes:

Aguilar (2016) en su tesis titulado: "Características de la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas de la urbanización Bellamar II etapa del distrito de Chimbote, provincia del santa, periodo Junio 2013 Mayo 2014". Tiene como objetivo general, determinar las principales características de la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas de la urbanización Bellamar II etapa del distrito de Nuevo Chimbote, provincia de santa. Periodo junio 2013 a mayo 2014. lo cual tenemos los siguientes resultados: Con respecto a la edad de los representantes de las MYPES en estudio, el 52,9% tienen edad promedio entre 31 a 50 años, con respecto al sexo el 52,9% de los representantes de las MYPES en estudio son de sexo femenino, con respecto al tiempo de permanencia de la MYPES en el rubro(años) el 47,1% de los representantes de las MYPES en estudio tienen un periodo de actividad de 1 a 5 años, con respecto a la MYPES el 64,71% de las MYPES en estudio no

son formales, con respecto a la formalización le proporciona rentabilidad a su MYPES , el 35,3% de las MYPES en estudio consideran que la formalización le proporciona rentabilidad, con respecto a al formalización le proporciona ventajas a su MYPE, el 41,18% de las MYPES en estudio perciben todas las ventajas de la formalización(aumento de ventas, acceso a crédito, incrementos de clientes. Se concluye que: Actualmente las MYPES en estudio están siendo dirigidas por representantes mayores con una edad promedio de 31 a 50 años; quienes en su mayoría son de sexo femenino y con grado de instrucción primaria, la mayoría de las MYPES (47,1%) en estudio tienen un periodo de actividad de 1 a 5 años; 64,7% son informales, esto demuestra que las MYPES se formaron para obtener ganancias por autoempleo y para generar trabajo, en su gran mayoría (35,4%) los representantes de las MYPES opinaron que la formalización les proporciona rentabilidad, el 41,2% opinaron que les proporciona ventas como aumento de ventas, acceso de créditos, incremento de clientes.

De la Cruz (2016) en su tesis titulado:” Caracterización de la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de abarrotes en el mercado 21 de abril de la ciudad de Chimbote, 2013”, tiene como objetivo general, determinar las principales características de la formalización de las MYPES del sector comercio-rubro venta de abarrotes del mercado 21 de Abril de la ciudad de Chimbote, 2013. Se tiene los siguientes resultados: Referente a los representantes legales de las MYPES

el 58% de los representantes legales de las MYPES son mujeres, el 84% los representantes de estas MYPES tiene una edad entre 26 a 45 años, el 58% poseen solo instrucción secundaria, referente a las MYPES, el 50% de las MYPES tiene de 5 años instalados en el mercado, referente a la variable de formalización el 58% de representantes legales respondió que no tiene RUC, el 57% no formalizaba su empresa por falta de conocimiento, el 100% de representantes legales respondió que el beneficio que le traerá la formalización de su empresa es el acceso al sistema financiero. Se concluye que: la mayoría de los representantes legales de las MYPES son mujeres, tiene una edad entre 26 a 45 años y poseen solo instrucción secundaria, la mitad de las MYPES tienen de 5 años instalados en el mercado, no tenían ningún trabajador a su cargo, la mayoría de representantes legales respondió que tiene RUC, mientras que los que aún no se formalizan su empresa era por falta de conocimiento y la totalidad de representantes legales respondió que el beneficio que les traerá la formalización de su empresa es el acceso al sistema financiero.

Rosales (2015), en su tesis titulado:” caracterización de la formalización y capacitación en las micro y pequeñas empresas, rubro compra y venta de calzado del distrito de Chimbote, 2013, tiene como objetivo general, determinar las principales características de la formalización y capacitación en las micro y pequeñas empresas, rubro compra y venta de calzado del distrito de Chimbote, 2013. Con respecto a los siguientes resultados de los representantes, el 80% de los dueños de las micro y pequeñas empresas

tienen una edad entre los 20 y 45 años, el 65% de los empresarios son de sexo femenino, el 33% su grado de instrucción es de superior universitaria, con respecto a las características de las MYPES el 55% de las MYPES tiene una antigüedad de creación de entre 3 y 5 años, con respecto a las características de la formalización de las mypes , el 65% de las MYPES afirma ser formal.

Rubio (2014), en su tesis titulado: “caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las mype’s del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”.tiene como objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011, la cual tiene como resultados: El 45% representa entre las siguientes edades (41-55), el 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino, el 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios, El 56% de estas microempresas están siendo administrados por los propietarios, El 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años, el 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, el 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, el 89% reconoció que aplica los procesos

administrativos como estrategia de gestión de calidad, el 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua, aplicando las técnicas de gestión de calidad. En conclusión: La mayoría de estos representantes legales son adultos de edad media quienes son solteros, y son de sexo masculino, tienen grado de instrucción estudios universitarios, son administradas por sus propietarios, están desempeñando su cargo entre 6 y 10 años, Las microempresas rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos han desarrollado esta actividad por más de 5 años, Los representantes de las mypes viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos La mayoría de los representantes de las mypes aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Cieza (2013) en su tesis titulado:” Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro-compra y venta de calzado en el centro comercial “El Virrey”, Trujillo 2013, tiene como objetivo general, determinar las características en la Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro-compra y venta de calzado en el centro

comercial “El Virrey”, Trujillo 2013. Cuenta con los siguientes resultados: respecto a los empresarios, el 50% tiene edad entre 30 a 50 años, el 75% de los encuestados son de género masculino, el 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, respecto a la gestión de calidad el 50% de los encuestados, si evalúa el nivel satisfacción del cliente e la comercialización de su producto, con respecto a la formalización, la totalidad de los encuestados, sus empresas si son formales, el 62.50% de los encuestados cree que obtendrán con la formalización de su empresa acceso al crédito financiero, el 75% de los encuetados, opina que la formalización si aumenta los costos laborales se concluye que: respecto a la empresa, la mitad de las MYPES encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría son de género ,masculino y la mayoría relativa tiene secundaria completa, respecto a la gestión de calidad, la mitad de encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, con respeto a la formalización todas las Mypes encuestadas están debidamente formalizadas, la mayoría cree que obtendrán con la formalización acceso al crédito financiero , opinan que la formalización aumenta los costos laborales y contribuye a la expansión en la comercialización del producto de su empresa.

Aguirre (2012), en su tesis titulado:” caracterización de la formalización y la competitividad en las MYPES del sector comercio-rubro licorerías del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010-2011”, tiene como objetivo

general, determinar las principales características de la formalización y la competitividad en las MYPES del sector comercio-rubro licorerías del distrito de Nuevo Chimbote. Cuenta con los siguientes resultados: En el rubro licorerías del sector comercio en el distrito de Nuevo Chimbote, se ha obtenido como resultado que el 50% de los encuestados son mayores de 46 años, en el rubro licorerías del sector comercio en el distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2010-2011, se ha obtenido como resultado que el 78% de los encuestados son del sexo masculino, el 33% de la población encuestada con estudios superiores universitarios incompletos, el 72% de los encuestados ha sido el propietario-gerente del establecimiento – negocio, el 44% de las MYPES encuestadas tienen más de 06 años de permanencia de la actividad, el 83% de las MYPES del rubro licorerías –sector comercio del distrito de Nuevo Chimbote es formal, el 67% aproximadamente considera que le ha traído ventaja el tener formalizada su MYPE. Se concluye que: de los datos obtenidos a través del trabajo de campo se puede apreciar que la gran mayoría de los encuestados resultan ser varones mayores de 46 años con estudios superiores universitarios incompletos. Los encuestados en su mayoría son los propietarios-gerente, del rubro licorerías-sector comercio del distrito de Nuevo Chimbote, evidenciándose que estos a su vez no están a cargo de un profesional de administración, en el distrito de Nuevo Chimbote durante los años 2010-2011 la mayoría de las MYPES del sector comercio rubro licorerías se encuentran formalizadas, quienes lo han hecho

es por desconocimiento que la formalidad puede traer beneficios económicos a sus negocios y/o por considerar los trámites municipales muy engorrosos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de Calidad Total

Concepto:

(Durán, 1992) La gestión de calidad es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente.

Ventajas de implementar la gestión de calidad:

- Ayuda a mejorar continuamente la productividad y competitividad.
- Su fundamento es hacer las cosas bien a la primera.
- Consiste en dar al cliente lo que desea.
- Está basada en el sentido común.
- No supone hacer más que lo necesario.
- Todos los niveles de la empresa están involucrados.
- Asegura el espíritu de equipo y el corpativismo.
- Su aplicación es altamente motivante. **(Durán, 1992)**

Principios de gestión de la calidad:

La norma presenta ocho principios de gestión de la calidad, que han sido desarrollados para que los directivos de la organización los utilicen para liderar el mejoramiento continuo del desempeño en la organización y son los siguientes.

1. **Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque a los procesos:** Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Sistema enfocado hacia la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relación mutuamente benéfica con proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. **(García, Quispe & Ráez, 2003).**

Outsourcing

Las organizaciones para implementar un proceso de outsourcing, actitud que las nuevas organizaciones han estado adoptando más fácilmente ya que tiene la oportunidad de diseñar, desde el inicio de sus actividades, sus procesos para que sean los más eficientes posibles; esta posibilidad les permite determinar que niveles de eficiencia debería tener cada una de sus actividades distintas, a las cuales dará prioridad, e identificar aquellas que no lo son para proceder a tercerizarlas y como seleccionar a las empresas adecuadas para implementar los procesos de outsourcing. Existe un conjunto importante de razones que deberían llevar a las empresas a reestructurar sus operaciones y utilizar el outsourcing:

- Reduce y controla los costos operativos.
- Permite el acceso a habilidades de clase mundial.
- Provee estabilidad en la gestión.
- Libera recursos internos para otros propósitos.
- Comparte el riesgo.
- Proporciona garantía de servicio.
- Mejora el enfoque estratégico de la organización. **(Schneider, 2007)**

Ventaja del outsourcing

Es su aplicabilidad y versatilidad, aunque es responsabilidad de la alta gerencia la determinación de las actividades que pueden encargarse a proveedores especializados. Existen actividades que pueden identificarse de manera relativamente clara como susceptibles de ser entregadas en outsourcing, pues no constituyen actividades distintivas (dependiendo del tipo de negocio). (Schneider, 2007)

Plan Estratégico

Es un esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos básicos que a través de planes detallados permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos. (Acero, 2010).

Importancia de la planificación estratégica

Radica en que sin esta es difícil que los administradores sepan cómo organizar a las personas y sus recursos, e incluso tener una idea clara de lo que se necesita organizar. Sin un plan, una organización tiene pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde está desviando su camino. La planificación estratégica permite la correcta administración de un proceso, dando claridad sobre lo que se quiere lograr y cómo se va a conseguir. (Acero, 2010).

Formalización

Artículo 36.- Acceso a la formalización

(Ley N° 28015, 2003). El estado fomenta la formalización de las MYPES a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Artículo 37.-Simplificacion de trámites y régimen de ventanilla única

La MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso I) del artículo 1° de la Ley N° 26985.

El CODEPYPE para la formalización de las MYPE promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y colegios de notarios. (Ley N° 28015, 2003).

Artículo 38.-Licencia de funcionamiento provisional

La municipalidad, en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, otorga en un solo acto la licencia de funcionamiento provisional previa conformidad de la zonificación y compatibilidad de uso correspondiente.

Si vencido el plazo, la municipalidad no se pronuncia sobre la solicitud del usuario, se atenderá otorgada la licencia de funcionamiento provisional.

La licencia provisional de funcionamiento tendrá validez de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud. (**Ley N° 28015, 2003**).

Artículo 39.-Licencia de funcionamiento definitiva

Vencido el plazo referido en el artículo anterior, la municipalidad respectiva, que no ha detectado ninguna irregularidad o que habiéndola detectado, ha sido subsanada, emite la Licencia Municipal de Funcionamiento Definitiva.

Otorgada la Licencia de Funcionamiento Definitiva, la Municipalidad Distrital o Provincial, según corresponda, no podrá cobrar tasas por concepto de renovación, fiscalización o control y actualización de datos de la misma, ni otro referido a este trámite, con excepción de los casos de cambio de uso, de acuerdo a lo que establece el Decreto Legislativo N° 776, Ley de la Tributación Municipal y sus modificatorias. (**Ley N° 28015, 2003**).

Artículo 40.-Costo de licencia provisional y definitiva

El costo de los trámites relacionados con la Licencia Municipal de Funcionamiento Provisional y Definitiva para las MYPES está en función del costo administrativo del servicio que prestan las municipalidades debidamente sustentando, previa publicación.

La Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la

encargada de velar por el cumplimiento de estas normas, debiendo actuar de oficio o a pedido de parte. **(Ley N° 28015, 2003).**

Artículo 41.-revocatoria de licencia de funcionamiento

Solo se podrá revocar la Licencia de Funcionamiento definitiva por causa expresamente establecida en el ordenamiento legal de acuerdo a lo establecido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley de Procediendo administrativo General.

La municipalidad deberá convocar a una audiencia de conciliación como requisito para la revocación de una licencia de Funcionamiento Definitiva. El incumplimiento de este requisito acarrea la nulidad del procedimiento revocatorio. **(Ley N° 28015, 2003).**

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas (MYPES):

Definición

La Micro y Pequeña Empresa es 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. **(Ley 28015, 2003)**

Características

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- La Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- La Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(Ley 30056, 2013)

Gestión de Calidad Total

La gestión de calidad total se extiende más allá de la propia organización para implicar también a suministradores y a clientes, concepto este último que se amplía al incluir no solo los tradicionales (externos) sino también los clientes internos. En esta línea, tanto la satisfacción del usuario como la del empleado son considerados objetivos esenciales. **(Molina, 1998)**

Formalización

Es una técnica organizacional de normas, instructiva y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización.

Productos agrícolas

Son productos de la agricultura, la actividad humana que obtiene materiales primos de origen vegetal a través del cultivo, como, por ejemplo: las paltas, mangos, papas, maíz, etc.

III. HIPOTESIS

En la investigación no se plantea hipótesis por ser de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación.

No experimental, porque no varían las variables de gestión de calidad y la formalización de las micros y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016.

Transversal, porque el estudio está dentro de un tiempo determinado de enero a diciembre 2016.

Descriptivo, porque se describió las variables en estudio como se observó en la realidad y en el momento en que se recogió la información.

4.2. Población y muestra

La población estuvo constituida por 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016. Obteniendo información por sondeo para ser aplicado en la zona de estudio. **(Anexo n°3)**

Se utilizó una muestra poblacional de 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPE.	Es quien firma las decisiones de la empresa y se torna responsable solidario.	Edad	18 a 30 años 30 a 50 años 50 a más años	Razón
		Sexo	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña el representante legal:	Dueño Gerente Administrador Otro	Nominal
Perfil de las micro y pequeñas empresa	Unidad económica constituida por persona natural	Tipo de micro y pequeña empresa	Formal Informal	Nominal

	o jurídica.	Tiempo de la micro y pequeña empresa en el rubro	0 a 5 años 5 a 10 años 10 años a mas	Razón
Gestión de calidad	Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a procedimientos técnicos y gerenciales.	¿Conoce lo que es gestión de calidad?	Si No	Nominal
		¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?	Mejora continua Plan estratégico Outsourcing Ninguna	Nominal
		¿Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?	Si No	Nominal
		¿Ofrece productos de calidad en su empresa?	Si No No sabe	Nominal
		¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto	Si No	Nominal
		Los objetivos de	Si	Nominal

		calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?	No	
Formalización	Es la técnica organizacional de prescribir como, cuando, con que elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizar las tareas.	Esta Ud. Formalizado	Si No	Nominal
		Le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?	Si No	Nominal
		Que beneficios le género?	Posibilidad de acceder a financiamiento. Mayor confianza y garantías a los clientes. Seguridad jurídica. T. A.	Nominal
		¿Por qué no se ha formalizado? (En el caso que no se haya formalizado)	Requisitos Dificiles Costos Elevados T.A.	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. La técnica se empleó una encuesta que se aplicó a los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

Instrumento. El instrumento que se utilizó es un cuestionario estructurado por 16 preguntas las cuales será aplicado a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas. **(Anexo 4)**

4.5 Plan de análisis.

El análisis de los datos recolectados en la investigación se realizó haciendo uso del análisis descriptivo de cada una de las variables en estudio. Los resultados se presentan en tabla de distribución de frecuencias.

Los datos fueron procesados utilizando el programa informático Microsoft Excel.

4.6 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA			
			VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
“la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo - Cajamarca 2016”	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo - Cajamarca 2016?	<p>Objetivo general:</p> <p>-Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo - Cajamarca 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Determinar las principales características del representante legal de las micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio.</p> <p>-Determinar las</p>	Gestión de calidad Formalización	La población estuvo constituida por 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016. Obteniendo información por sondeo para ser aplicado en la zona de estudio. (Anexo n°3) Se utilizó una muestra personalizada de	No experimental - Transversal - Descriptivo No experimental, porque no varían las variables de gestión de calidad y la formalización de las micros y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016. Transversal, porque el estudio está dentro de un tiempo determinado de	<p>Técnica. La técnica se empleó una encuesta que se aplicó a los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.</p> <p>Instrumento. El instrumento que se utilizo es un cuestionario estructurado por 16 preguntas las cuales será aplicado a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas. (Anexo 4)</p> <p>Plan de análisis.</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso del análisis descriptivo, para lo</p>

		<p>principales características de las micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio.</p> <p>-Describir las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio.</p> <p>-Describir las principales características de la formalización de las micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio.</p>		<p>8 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo -Cajamarca 2016.</p>	<p>enero a diciembre 2016.</p> <p>Descriptivo, porque se describió las variables en estudio como se observó en la realidad y en el momento en que se recogió la información.</p>	<p>cual se utilizaran cuadros y formulas estadísticas así como también el programa Excel necesarios para la tabulación de los datos respectivos.</p>
--	--	--	--	---	--	--

4.7 Principios éticos

El estudio se realizó con responsabilidad, respeto e información real, y no tiene ningún tipo de conflicto de intereses entre el investigador y las micro y pequeñas empresas, además, no perjudicará a nadie ya que los datos recolectados no tienen fines punitivos ya que son de uso académicos y públicos en general, Asimismo, los datos se basan en la confidencialidad y de valores proporcionados bajo el consentimiento de los propios dueños.

V. Resultados

5.1. Resultados

TABLA N° 1: Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas, sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de santa cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.

Datos Generales	Número de Mypes	Porcentaje
Edad:		
De 18 a 30 años	1	12,5
De 30 a 50 años	4	50,0
De 50 a más años	3	37,5
TOTAL	8	100,0
Género:		
Masculino	7	87,5
Femenino	1	12,5
TOTAL	8	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	4	50,0
Secundaria	2	25,0
Superior no universitaria	2	25,0
Superior universitaria	0	0,0
TOTAL	8	100,0
qué Cargo desempeña el representante legal:		
Dueño	6	75,0
Gerente	1	12,5
Administrador	1	12,5
Otro	0	0,0
TOTAL	8	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de santa cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.

TABLA N° 2: Características de las micro y pequeñas empresas, sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.

Datos Generales	Número de Mypes	Porcentaje
Tipo de Mype es:		
Formal	2	25,0
Informal	6	75,0
TOTAL	8	100,0
Tiempo de la Mype en el rubro:		
De 0 a 5 años	1	12.5
De 5 a 10 años	5	62.5
De 10 años a mas	2	25,0
TOTAL	8	100,0

***FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de santa cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.*

TABLA N° 3: Características de la variable gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas, sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.

Datos Generales	Número de Mypes	Porcentaje
¿Conoce lo que es gestión de calidad?		
Si	4	50,0
No	4	50,0
TOTAL	8	100,0
¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?		
Mejora continua	1	12,5
Plan estratégico	3	37,5
Outsourcing	0	0,0
ninguna	4	50,0
TOTAL	8	100,0
¿Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?		
Sí	3	37,5
No	5	62,5
TOTAL	8	100,0
¿Ofrece productos de calidad en su empresa?		
Si	8	100,0
No	0	0,0
No sabe	0	0,0
TOTAL	8	100,0
¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?		
Si	5	62,5
No	3	37,5
TOTAL	8	100,0
¿Los objetivos de calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?		
Sí	3	37,5
No	5	62,5
TOTAL	8	100,0

FUENTE: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de santa cruz de Toledo-Cajamarca 2016.

TABLA N° 4: características de la variable formalización de la micro y pequeñas empresas, sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de Santa Cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.

Datos Generales	Número de Mypes	Porcentaje
¿Esta Ud. formalizado?		
Si	2	25,0
No	6	75,0
TOTAL	8	100,0
¿Le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?		
Si	2	25,0
No	6	75,0
TOTAL	8	100,0
¿Qué beneficios le género?		
Posibilidad de acceder a financiamiento.	1	12,5
Mayor confianza y garantías a los clientes	1	12,5
Seguridad jurídica	0	0,0
T.a	0	0,0
Ninguna	6	75,0
TOTAL	8	100,0
¿Por qué no se ha formalizado? (en el caso que no se haya formalizado)		
Requisitos difíciles	1	12,5
Costos elevados	0	0,0
T.A	5	62,5
ninguna	2	25,0
TOTAL	8	100,0

***FUENTE:** cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro venta de productos agrícolas en el distrito de santa cruz de Toledo-Cajamarca, 2016.*

5.2 Análisis de Resultados

Respecto a los representantes:

- ✓ Con respecto a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz de Toledo el 50% tienen una edad promedio entre 30 -50 años, esto coincide con **Agilar(2016)**, quien señalo que el 52,9% tiene edad promedio entre 31 a 50 años, así como también **De La Cruz(2016)**, quien señalo que el 84% tienen edad promedio entre 26 a 45, al igual que **Rosales(2015)**, quien señalo que el 80% tienen edad promedio entre 20-45 años , también **Rubio(2014)** quien señalo que el 45% tiene edad promedio entre 41 a 55 años, así mismo con **Cieza(2013)**, quien señalo que el 50% tiene edad promedio entre 30-50 años y **Aguirre(2012)**, quien señalo que el 50% tiene edad entre 46 años. Esto quiere decir que mayormente son personas adultas que vienen liderando en su negocio ya que cuentan con mayor experiencia.
- ✓ Con respecto al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz de Toledo el 88% son de género Masculino, esto contrasta con **Aguilar (2016)**, quien señalo que el 52.9% son de género femenino, así como también **De La Cruz (2016)** quien señalo en su estudio realizado que el 58% son mujeres, al igual que **Rosales (2015)**, quien indica que el 65% son de género femenino, y quien si coincide con el estudio es **Rubio(2014)**, quien señalo que el 89% es de género masculino, al igual que **Cieza(2013)**, quien señalo que el 75% son de género masculino y **Aguirre (2012)**, quien indico que el 78% también son de género masculino. Esto quiere decir que los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino ya que tienen mayor conocimiento en este tipo de negocio.
- ✓ Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz de Toledo el 50%

indican que tienen grado de instrucción solo primaria, esto contrasta con **De la Cruz (2016)**, quien señala que el 58% tiene de grado de instrucción secundaria, así como también **Rosales (2015)**, quien señala que el 33% tienen grado de instrucción superior universitaria, al igual que **rubio (2014)**, quien indico que el 78% tiene el grado de instrucción universitaria, también **Cieza (2013)**, el cual indicó que el 37.5 tiene secundaria completa y **Aguirre (2012)**, quien señalo que el 33% tiene grado de instrucción superior universitarios. Según los resultados demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría tienen estudios superiores universitarios, esto varía de acuerdo a la zona dónde están ubicados dichos negocios.

- ✓ El 75% los de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz de Toledo son los dueños de sus propios negocios, esto coincide con Rubio (2014), quien señala que el 56% son los propietarios, así como también Aguilar (2012), quien indica que el 52% son propietarios de sus micro y pequeñas empresas. Según los resultados se demuestra que las micro y pequeñas empresas hoy en día están administradas por sus propios dueños.

Respecto a las MYPES:

- ✓ El 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio son informales, esto coincide con **Aguilar (2016)**, quien en sus resultados indica que el 64.71% no son formales, así como **De La Cruz (2016)**, quien afirma que el 58% de las micro y pequeñas empresas no son formales, esto contrasta con **Rosales (2015)**, quien señala que el 65% son formales, así mismo con **Cieza (2016)**, quien señala que el 100% son formales y **Aguirre (2012)**, quien menciona en su resultado que el 83% son formales. Esto nos indica que hoy en día el mercado laboral se ha vuelto más exigente, por el cual las micro y pequeñas empresas se están

formalizando para así obtener mejores oportunidades en el competitivo mercado laboral.

- ✓ El 62.5% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 10 años en mercado laboral, esto contrasta con **Aguilar(2016)**, quien en su estudio obtuvo que el 47.1% tiene entre 1 – 5 años de permanencia en el mercado, así como también **Rosales (2015)**, quien menciono que el 55% tienen entre 3 - 5 años, con quien si coincide es con **De La Cruz (2016)**, quien en su estudio señala que el 50% tiene entre 5 años , al igual que **Rubio (2014)**, quien indica que el 56% también tiene 5 años y finalmente **Aguirre(2012)**, quien es su resultados señala que el 44% tiene 6 años en el mercado. Según los resultados obtenidos se da entender que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio se están manteniendo dentro del mercado, gracias al buen manejo de sus representantes.

Respecto de la gestión de calidad:

- ✓ El 50% de los representantes manifestaron que si conocían lo que es gestión de calidad, el cual coincide con **Rubio (2014)**, quien en su estudio realizado indico que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocían la gestión de calidad. Esto nos indica que hoy en día las micro y pequeñas empresas si conocen lo que es la gestión de calidad ya que algunos representantes buscan asesoría para brindar un buen servicio a sus clientes.
- ✓ El 100% de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo afirmaron que si ofrecen productos de calidad. con respecto al presente resultado se puede mencionar que en estos últimos tiempos los dueños de las micro y pequeñas empresas se han preocupado por ofrecer a sus clientes productos de buena calidad satisfaciendo la necesidad de ellos.

- ✓ El 62.5 % de las micro y pequeñas empresas en estudio, indicaron que si evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto, el cual coincide con **Cieza (2013)**, quien en su estudio menciona que el 50% también evalúa el nivel de satisfacción del cliente. Con respecto a este resultado podemos decir que hoy en día las micro y pequeñas empresas se están adaptando a las exigencias del cliente.
- ✓ El 62.5 % de las micro y pequeñas empresas en estudio, no consideran que los objetivos de calidad haya permitido lograr la mejora continua, esto contrasta con **Rubio (2014)**, quien en su estudio señala que el 89% si permite lograr la mejora continua. Según los resultados obtenidos se puede decir que algunos si han logrado sus objetivos aplicando la mejora continua.

Respecto a la formalización:

- ✓ El 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio, no están formalizadas, esto coincide con **Aguilar (2016)**, quien en su estudio señala que el 64,71% no están formalizadas, al igual que **De La Cruz (2016)**, quien indica que el 58% de las micro y pequeñas empresas no están formalizadas, quien contrasta es con **Rosales (2015)**, quien señala que el 65% si están formalizadas, al igual que **Cieza (2013)** quien indico que el 100% si están formalizadas y con **Aguirre (2012)**, quien señala que el 83% si están formalizadas. Con respecto al resultado la mayoría de las micro y pequeñas empresas se encuentran formalizadas debido a que cuentan con mayores beneficios para continuar en el mercado.
- ✓ El 75% de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo, no les ha generado beneficios ser formales, esto contrasta con **Aguilar (2016)**, quien señaló que el 35,3% si les ha generado beneficios ser formales, así como también en el estudio de **Aguirre (2012)**, quien señaló que el 67% también les ha generado beneficios ser formales.

Respecto a los resultado obtenidos en el presente estudio podemos decir que las micro y pequeñas empresas han podido mejorar gracias a los beneficios que les genero la formalización. Debido a que pueden expandirse a nuevos mercados.

- ✓ El 75% de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo, no le genero ningún beneficio, esto contrasta con **Aguilar (2016)**, quien señala que el 41,18% le ha generado el beneficio en acceso de créditos financieros, así como **De La Cruz (2016)**, quien señala que el 100% de les ha generado acceso a sistemas financieros, al igual que **Cieza (2013)**, quien señala que el 62,50% tienen acceso a créditos financieros. Respecto al resultado obtenido en el presente estudio podemos decir que la formalización en sus empresas les genera mayores oportunidades para acceder a créditos financieros con el fin de implementar su negocio. El 62,5% de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo, no están formalizadas por requisitos difíciles y costos elevados, esto coincide con **Aguirre (2012)** quien señaló que el 75% no están formalizados por costos elevados. Con respecto al resultado obtenido en el presente estudio, podemos indicar que la mayoría de las micro y pequeña empresa les hace difícil formalizarse debido a que piden muchos requisitos de fácil entendimiento y costos elevados.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo, tienen una edad promedio entre 30 -50 años (50%), son de género Masculino (88%), tienen grado de instrucción primaria (50%), son dueños (75%).
- ✓ La mayoría de las micro y pequeñas empresas del distrito de Santa Cruz De Toledo, son informales (75%), tiene entre 5 a 10 años en mercado laboral (62.5%).
- ✓ La mayoría de las micro y pequeñas empresas si conocían lo que es gestión de calidad (50%), si evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto (62.5 %), no consideran que los objetivos de calidad hayan permitido lograr la mejora continua (62.5 %). Y en su totalidad que si ofrecen productos de calidad.
- ✓ La mayoría de las micro y pequeñas empresas no están formalizadas (75%), no les ha generado beneficios ser formales (75%), no le genero ningún beneficio (75%), no están formalizadas por requisitos difíciles y costos elevados (62,5%).

Referencias bibliográficas

- Acero, L. (2010). *Dirección estratégica*. Ecoe Ediciones.
- Aguilar Vigo, J. C. (2016). *Características de la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas de la urbanización Bellamar II etapa del distrito de Chimbote, provincia del santa, periodo Junio 2013 Mayo 2014*. Tesis pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039737>
- Aguirre Díaz, G. S. (2012). *Caracterización de la formalización y la competitividad en las MYPES del sector comercio- rubro licolería del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010-2011*. Tesis pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Arruñada, B. (2007). El imperativo de eficacia en la formalización de empresas. *GCG:Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidadde Georgetown/Universia , 1(1)*. doi:10.3232/GCG.2007.V1.N1.05
- Castillo, R. (Diciembre de 2005). Competencias claves para la gestión empresarial de las mypes. (7-17, Ed.) *Gestión en el tercer milenio* , 8(16). Obtenido de http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N16_2005/a02.pdf
- Cieza Abanto, E. (2013). *Gestion de calidad y formalizacion de las mypes del sector comercio rubro-compra y venta de calzado en el centro comercial "El Virrey", Trujillo año 2013*. Tesis pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>
- De la cruz Flores, V. K. (2016). *Caracterización de la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de abarrotes en el mercado 21 de Abril de la ciudad de Chimbote, 2013*. Tesis pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039876>
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&ots=qf8jYh0oYg&sig=1heYM8bxwrXgcJGcU8ViiCNkCwo#v=onepage&q&f=false>

- García, M., Quispe, C. & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data, 6(1), 89-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- Ley 28015. (2003). *Ley de la Promoción y Formalización de las Mypes*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley 30056. (2013). *LEY N° 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Molina, M. P. (1998). *Gestión de calidad en documentación*. In Anales de documentación (Vol. 1). Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031>
- Rosales Quispe, A. M. (2015). *Caracterización de la formalización y capacitación de las micro y pequeñas empresas, rubro compra y venta de calzado del distrito de Chimbote, 2013*. Tesis pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037837>
- Rubio Poma, Y. F. (2014). *Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. tesis pregrado, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>
- Schneider, B. (2007). *Resiliencia: Como construir empresas exitosas en contextos de inestabilidad*. Bogota: Grupo Editorial Norma. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=zDE91-OQroEC&pg=PA158&dq=Outsourcing:+La+herramienta+de+gesti%C3%B3n+que+revoluciona+el+mundo+de+los+negocios.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKE>

wi0sqWFq_3SAhXMH5AKHcfkBBAQ6AEIHTAB#v=onepage&q=Outsourci
ng%3A%20La%20herramienta%20de%20gesti%C3%B3n%20que%20revoluci
ona%20el%20mundo%20de%20los%20negocios.&f=false

Anexos

Anexo N° 1: cronograma de actividades

2016-2017																						
Actividades programadas	DICIEMBRE				ENERO					FEBRERO				MARZO				ABRIL				
	04	11	18	25	01	08	15	22	29	05	12	19	26	05	12	19	26	02	09	16	23	30
Presentación del proyecto		X	X	X	X																	
Trabajo decampo, tabulaciones, resultados, análisis de resultados y conclusiones						X	X	X	X													
Presentación de resultados – elaboración del informe										X	X	X	X									
Presentar el informe al asesor														X	X	X	X					
Presentación de informe a estadístico y estilo																		X				
Presentar el informe comisión																			X			
Ingreso de informe al modelo de pre banca																				X		
Pre sustentación																					X	
Sustentación																						X

Anexo N° 2

GASTOS REALIZADOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE TESIS.

PRESUPUESTO	COSTO
Pasajes	50.00
Indagación y recopilación de información (internet)	10.00
Viáticos (almuerzo,etc)	25.00
Impresiones	10.00
Útiles de escritorio	8.00
empastados	50.00
TOTAL	153.00

Anexo N° 3

Nombres de las micro y pequeñas empresas

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Comercial León	av. el sienque
2	Agro Plasencia	av. tantarica
3	Reinaldo Carrera	Caserio Ayambra
4	Comercial Mostacero	Av. Toledo
5	Hermanos Plasencia	Caserio chusuc
6	Yeni León	Calle francisco Plasencia
7	Tienda don Alejo	Av. Los hijos
8	Alipio Plasencia	Toledo parte baja

Anexo N° 4:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los representantes legales de las Mypes en estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de santa cruz de Toledo -Cajamarca 2016**”.

DATOS GENERALES:

I) DEL REPRESENTANTE (Dueño y/o R. legal)

1. Edad:

- a. De 18 a 30 años
- b. De 30 a 50 años
- c. De 50 a más años

2.- Genero:

- a. Masculino
- b. Femenino

3.- Grado de instrucción:

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior no universitaria
- e. Superior universitaria

4.- Cargo que desempeña el representante legal:

- a. Dueño
- b. Gerente
- c. Administrador
- d. Otro

II) DE LA EMPRESA

1.- Tipo de Mype es:

- a. Formal
- b. Informal

2.- Tiempo de la Mype en el rubro:

- a. De 0 a 5 años
- b. De 5 a 10 años
- c. De 10 años a mas

III) DE GESTION DE CALIDAD:

1.- ¿Conoce lo que es gestión de calidad?

- a. Sí
- b. No

2.- ¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?

- a. Mejora continua
- b. Plan estratégico
- c. Outsourcing
- d. ninguna

3.- ¿aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?

- a. Sí
- b. No

4.- ¿Ofrece productos de calidad en su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe

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

- a. si
- b. no

6.- Los objetivos de calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?

- a. Sí
- b. No

IV) DE FORMALIZACION:

1. ¿esta Ud. formalizado?

- a. Si
- b. No

2. ¿le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?

- a. Si
- b. No

3. ¿qué beneficios le género?

- a. Posibilidad de acceder a financiamiento.
- b. Mayor confianza y garantías a los clientes
- c. Seguridad jurídica
- d. T.a

4. ¿Por qué no se ha formalizado?(en el caso que no se haya formalizado)

- a. Requisitos difíciles
- b. Costos elevados
- c. T.a

Anexo n° 5: tabulaciones

1.1 Edad	a. de 18 a 30 años	I	1	12,5
	b. de 31 a 50 años	IIII	4	50,0
	c. de 51 a más años	III	3	37,5
TOTAL		8	8	100,0
1.2 genero	a. Masculino	IIIIIII	7	87,5
	b. Femenino	I	1	12,5
TOTAL		8	8	100,0
grado de instrucción	a. Sin instrucción	-	0	0,0
	b. primaria	IIII	4	50,0
	c. secundaria	II	2	25,0
	d. superior no universitaria	II	2	25,0
	e. superior universitaria	-	0	0,0
TOTAL		8	8	100,0
Cargo que desempeña el representante legal:	a. Dueño	IIIIII	6	75,0
	b. gerente	I	1	12,5
	c. administrador	I	1	12,5
	d. otro	-	0	0,0
TOTAL		8	8	100,0

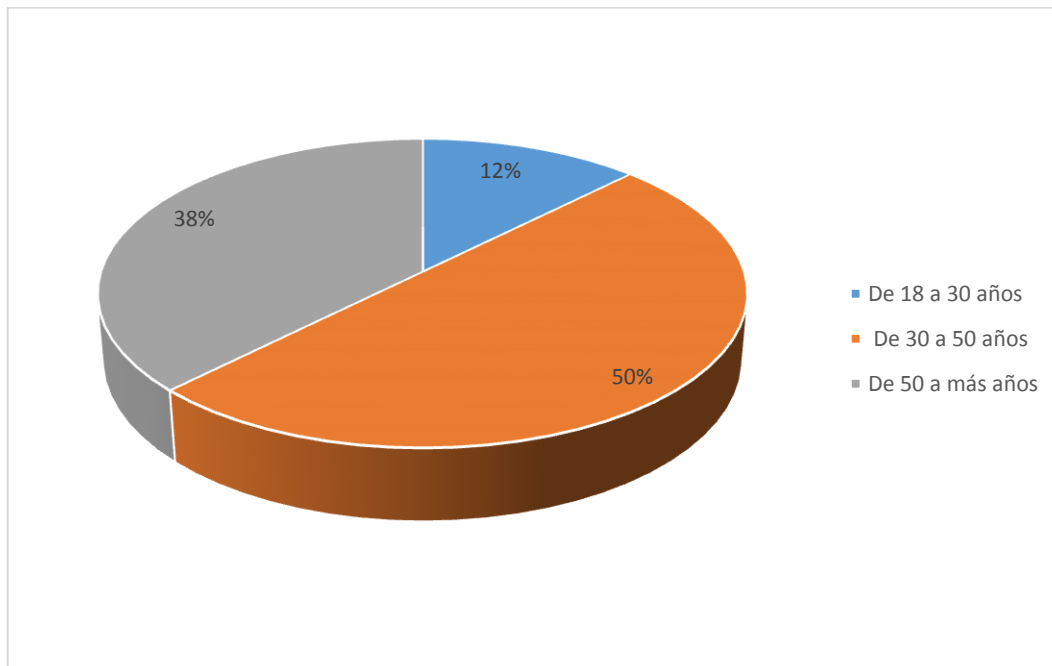
PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACION	F.A	T.R (%)
1.Tipo de mype:	a. formal	II	2	25,0
	b. informal	IIIIII	6	75,0
TOTAL		8	8	100,0
2. tiempo de la mype en el rubro:	a. de 0 a 5 años	I	1	12,5
	b. de 5 a 10 años	IIII	5	62,5
	c. de 10 años a mas	II	2	25,0
TOTAL		8	8	100,0

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACION	F.A	T.R (%)
1. ¿conoce lo que es gestión de calidad?	a. si	IIII	4	50,0
	b. no	IIII	4	50,0
TOTAL		8	8	100,0
2. ¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?	a. Mejora continua	I	1	12,5
	b. Plan estratégico	III	3	37,5
	c. Outsourcing	-	0	0,0
	d. ninguna	IIII	4	50,0
TOTAL		8	8	100,0
3. ¿aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?	a. si	III	3	37,5
	b. no	IIII	5	63,5
TOTAL		8	8	100,0
4. ¿Ofrece productos de calidad en su empresa?	a. si	IIIIIIII	8	100,0
	b. no	-	0	0,0
	c. no sabe	-	0	0,0
TOTAL		8	8	100,0
5. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?	a. Si	IIII	5	62,5
	b. no	III	3	37,5
TOTAL		8	8	100,0
6. Los objetivos de calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?	a. si	III	3	37,5
	b. no	IIII	5	62,5
TOTAL		8	8	100,0

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACION	F.A	T.R (%)
1. ¿esta Ud. Es formalizado?	a. si	II	2	25,0
	b. no	IIIIII	6	75,0
TOTAL		8	8	100,0
3. ¿le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?	a. si	II	2	25,0
	b. no	IIIIII	6	75,0
TOTAL		8	8	100,0
3.¿qué beneficios le género?	a. Posibilidad de acceder a financiamiento.	I	1	12,5
	b. Mayor confianza y garantías a los clientes	I	1	12,5
	c.seguridad jurídica	-	0	0,0
	d. T. a.	-	0	0,0
	e. ninguna	IIIIII	6	75,0
TOTAL		8	8	100,0
4.¿Por qué no se ha formalizado?(en el caso que no se haya formalizado)	a. Requisitos difíciles	I	1	12,5
	b. Costos elevados	-	0	0,0
	c. T.a	IIII	5	62,5
	d. ninguna.	II	2	25,0
TOTAL		8	8	100,0

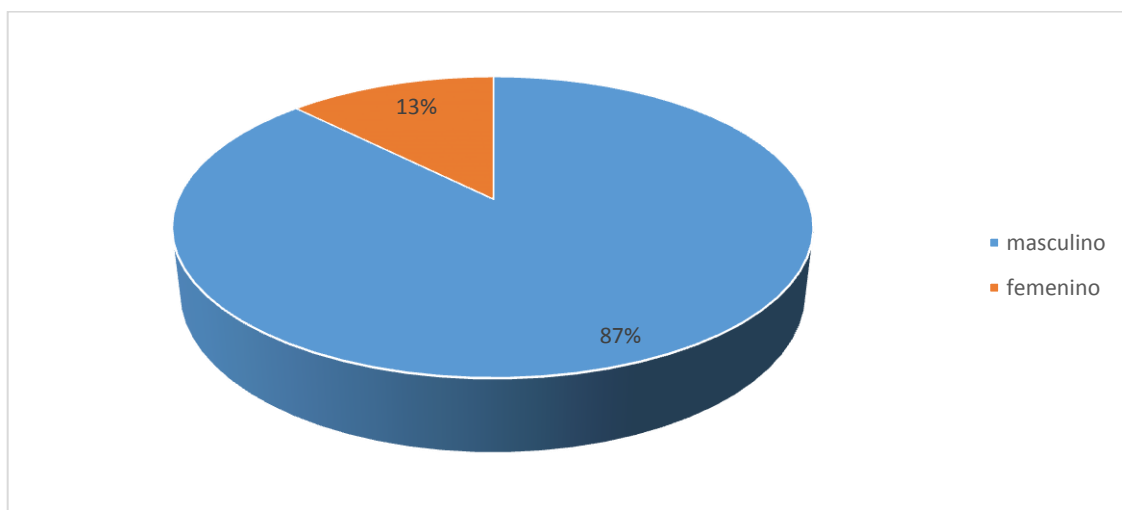
FIGURAS

FIGURA N° 1: Edad



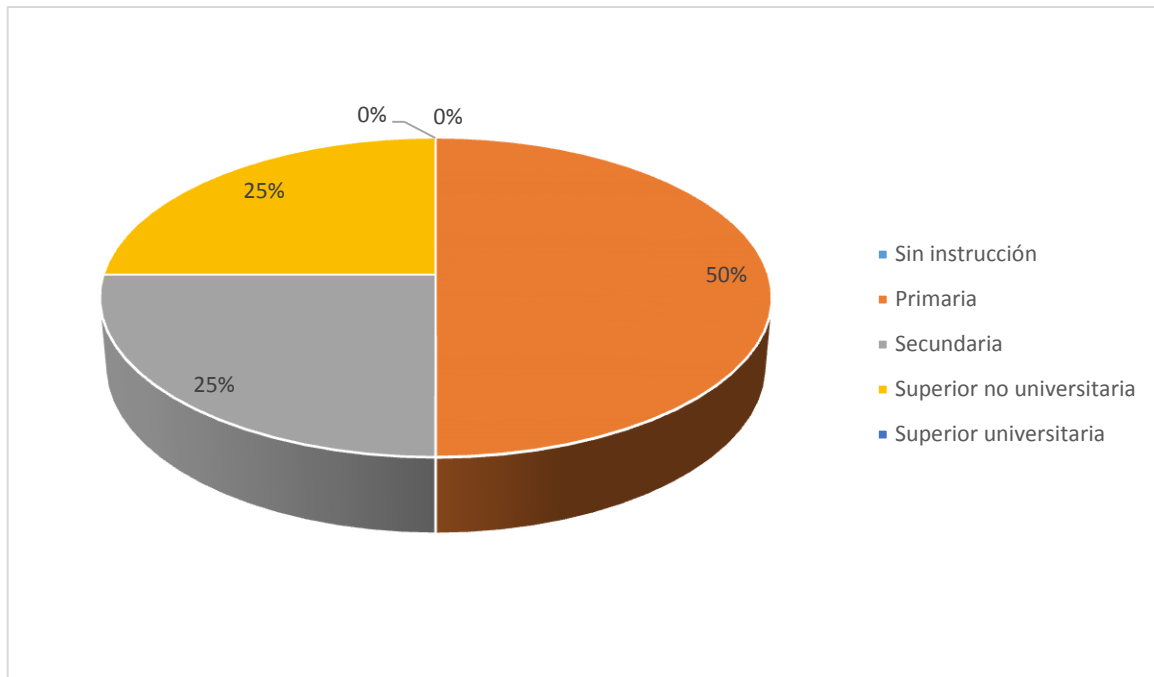
Fuente: tabla 1

FIGURA N° 2: Genero:



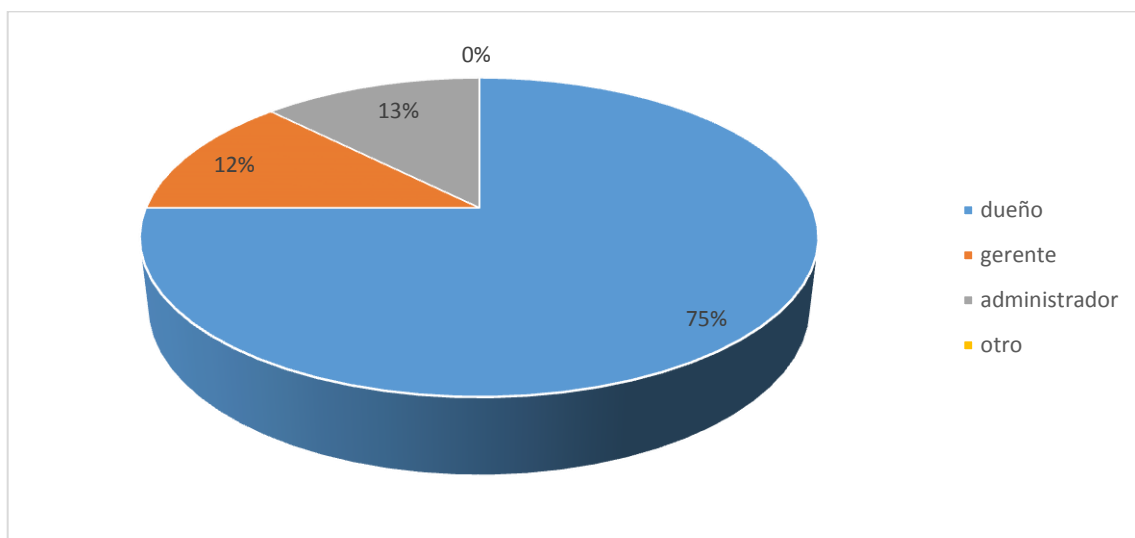
Fuente: tabla 1

FIGURA N° 3: Grado de instrucción:



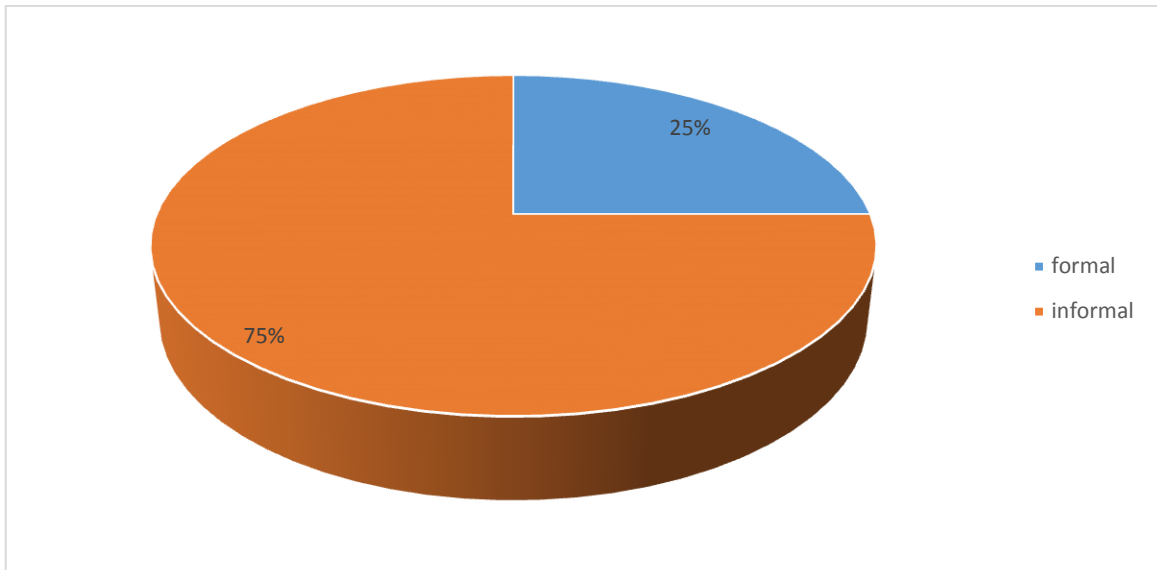
Fuente: tabla 1

FIGURA N°4: Cargo que desempeña el representante legal:



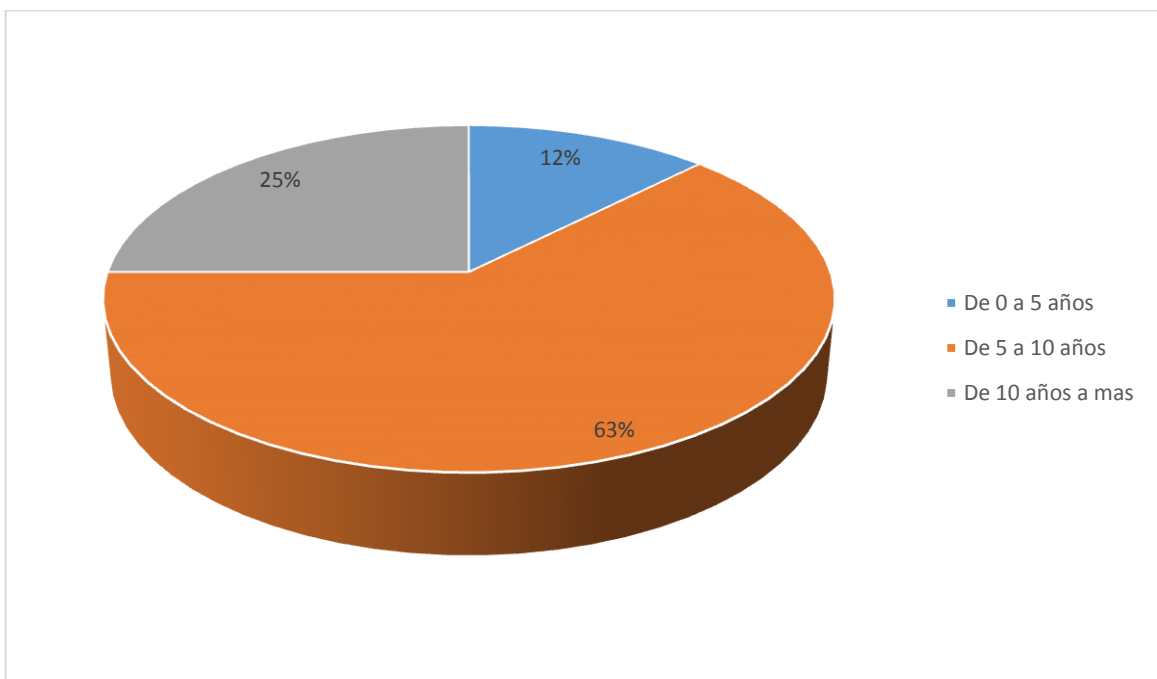
Fuente: tabla 1

FIGURA N° 5: Tipo de Mype es:



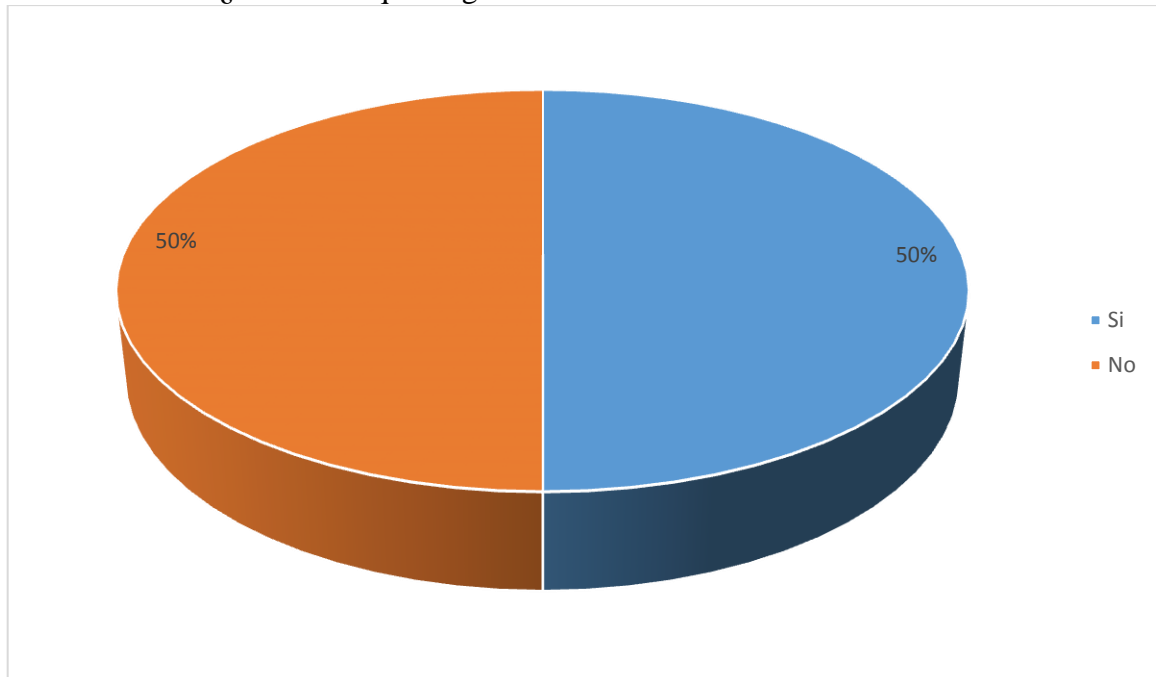
Fuente: tabla 2

FIGURA N° 6: Tiempo



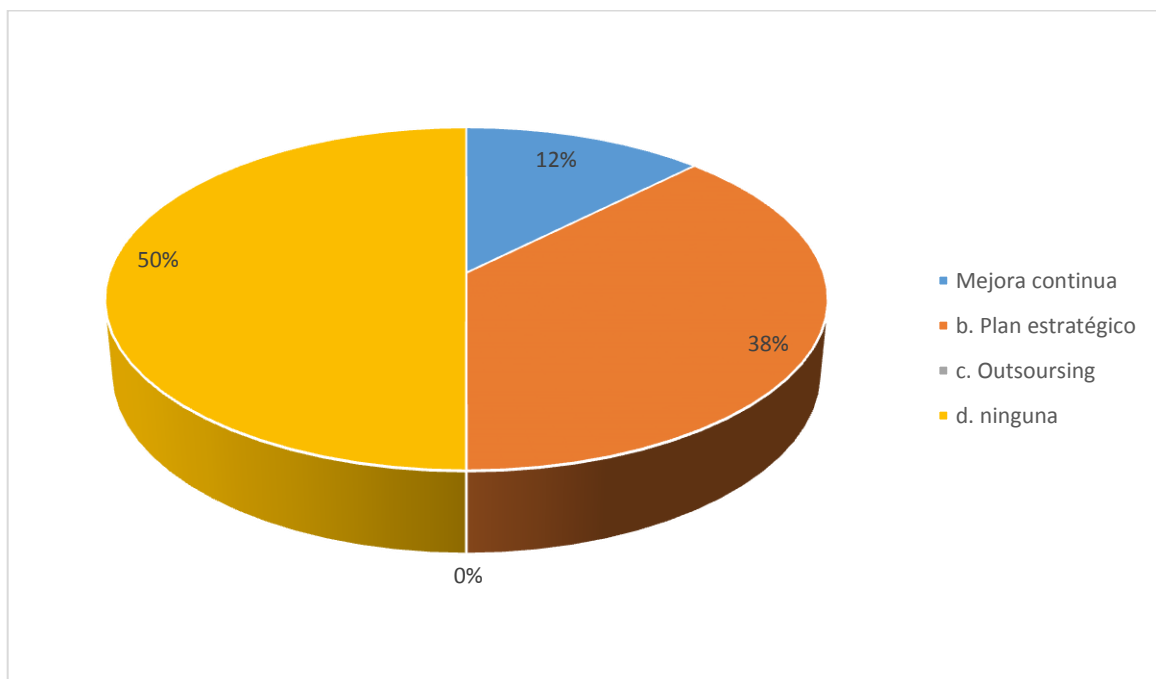
Fuente: tabla 2

FIGURA N° 7: ¿Conoce lo que es gestión de calidad?



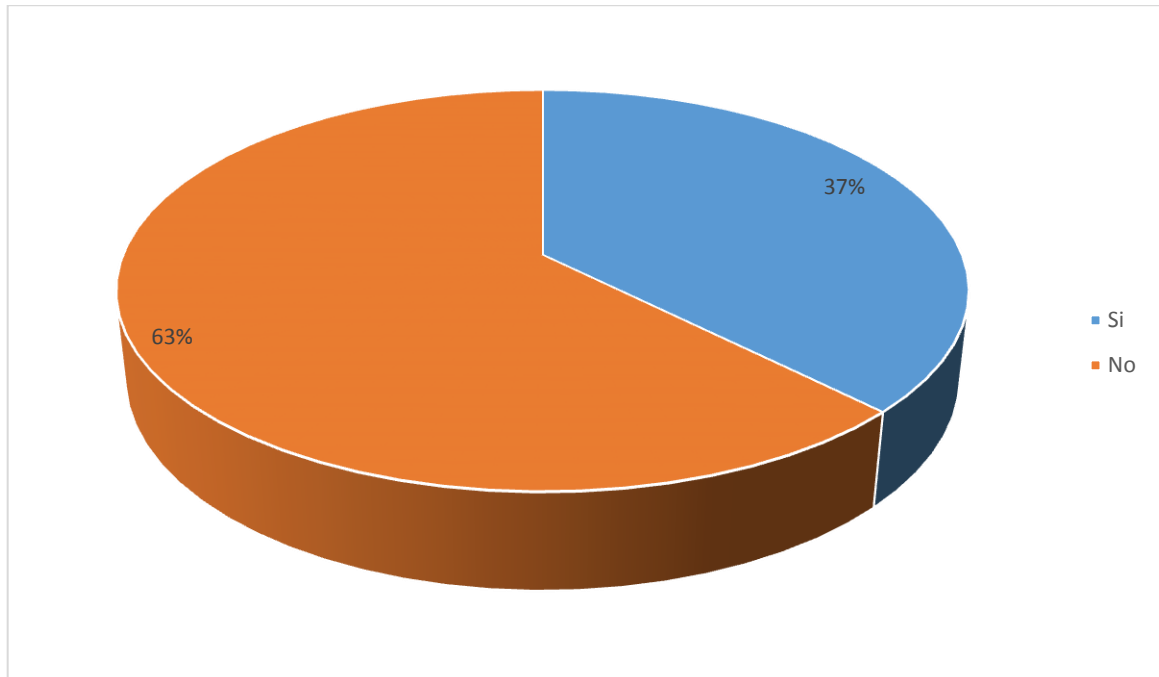
Fuente: tabla 3

FIGURA N° 8: ¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?



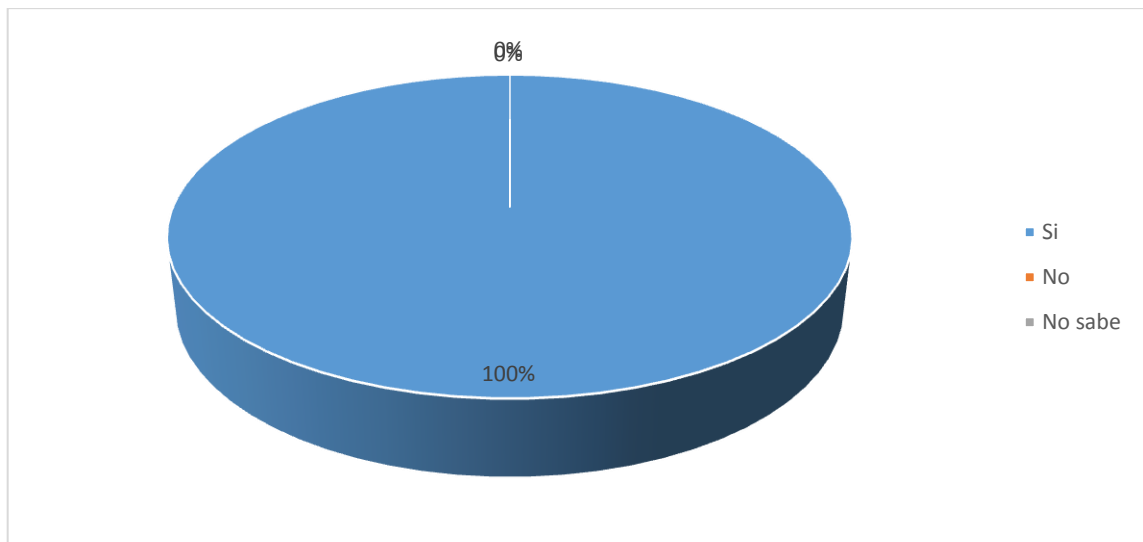
Fuente: tabla 3

FIGURA N°9: ¿Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?



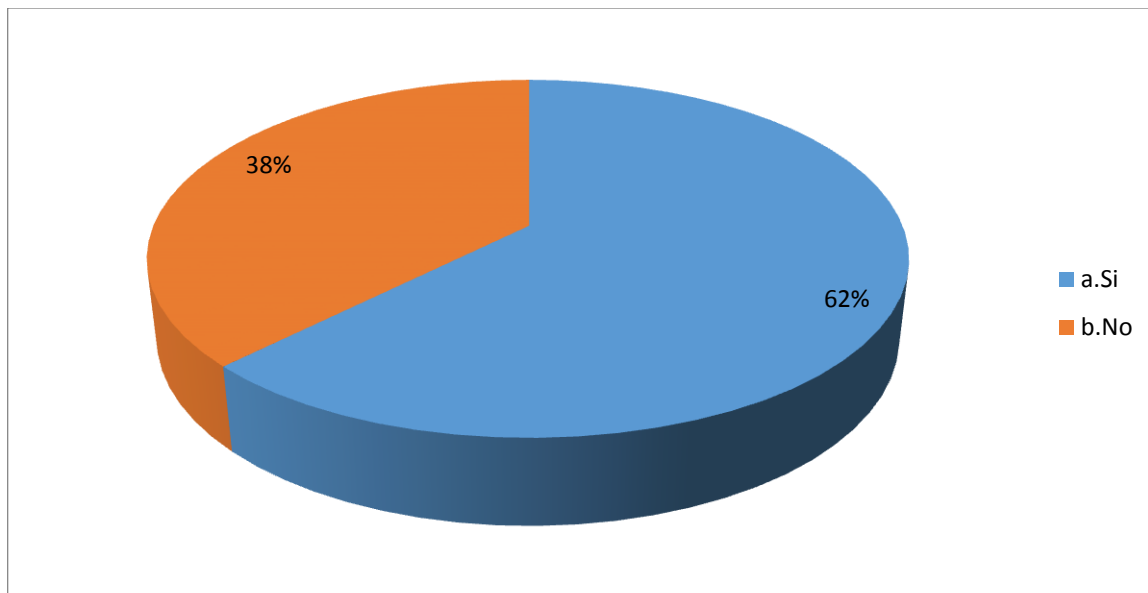
Fuente: tabla 3

FIGURA N° 10: ¿Ofrece productos de calidad en su empresa?



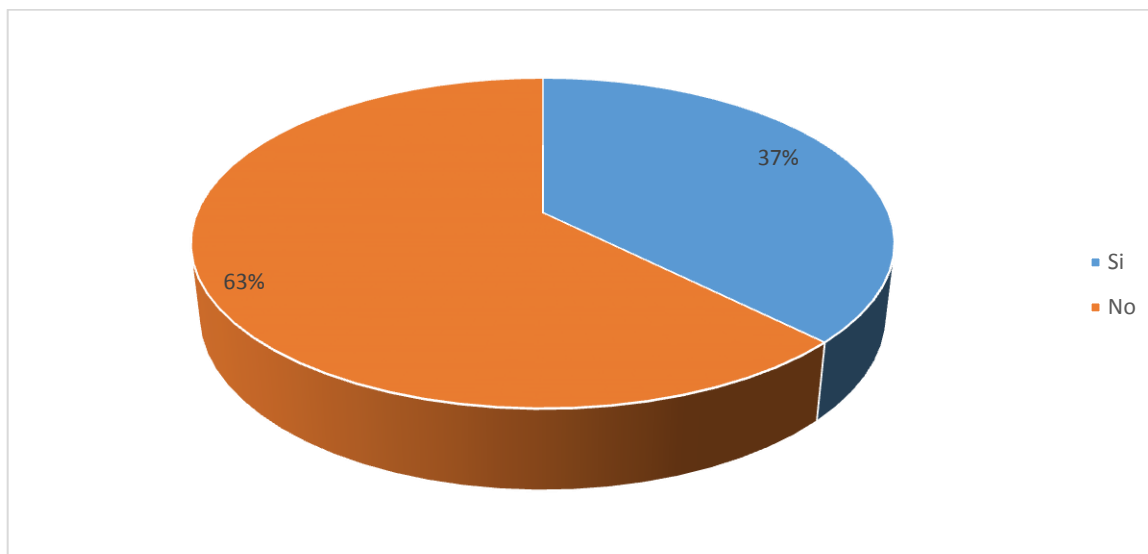
Fuente: tabla 3

FIGURA N° 11: ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?



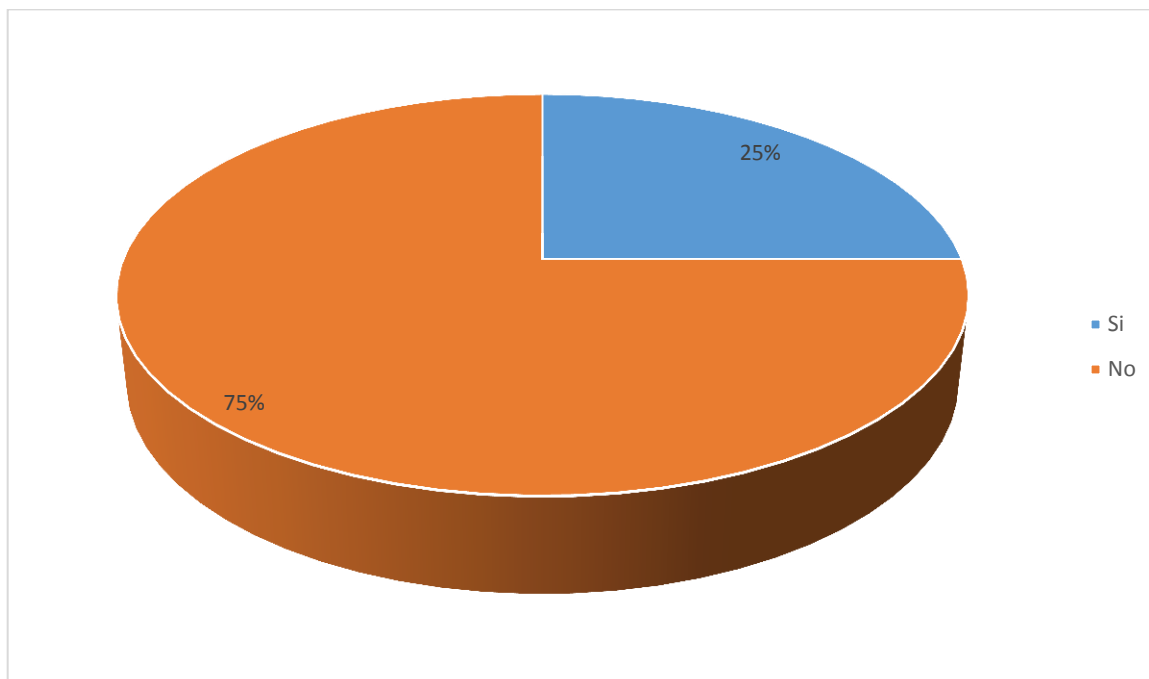
Fuente: Tabla 3

FIGURA N° 12: Los objetivos de calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?



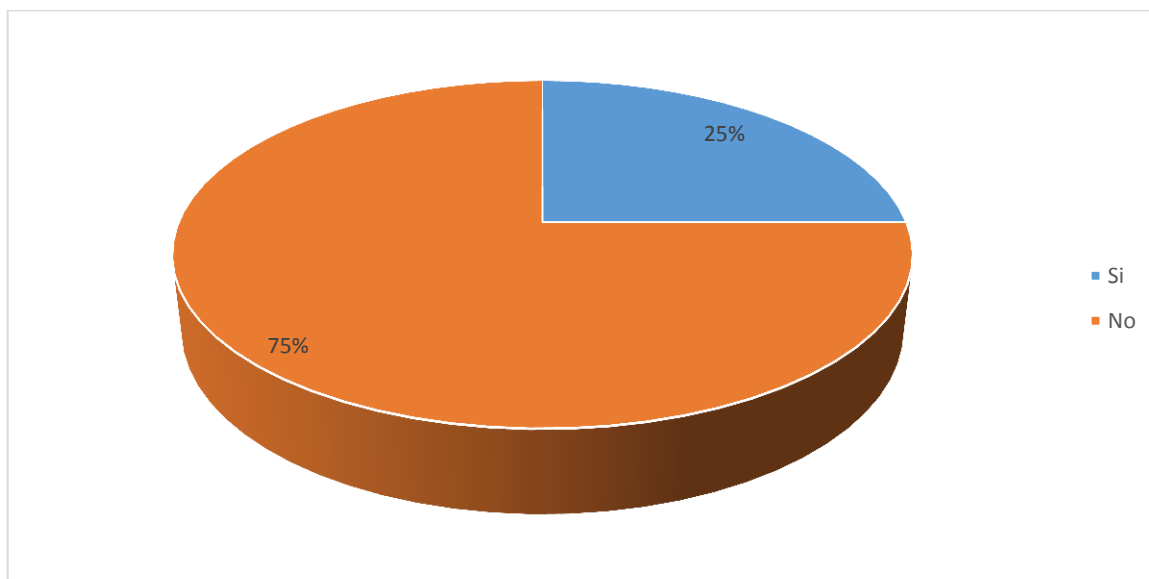
Fuente: tabla 3

FIGURA N° 13: ¿esta Ud. formalizado?



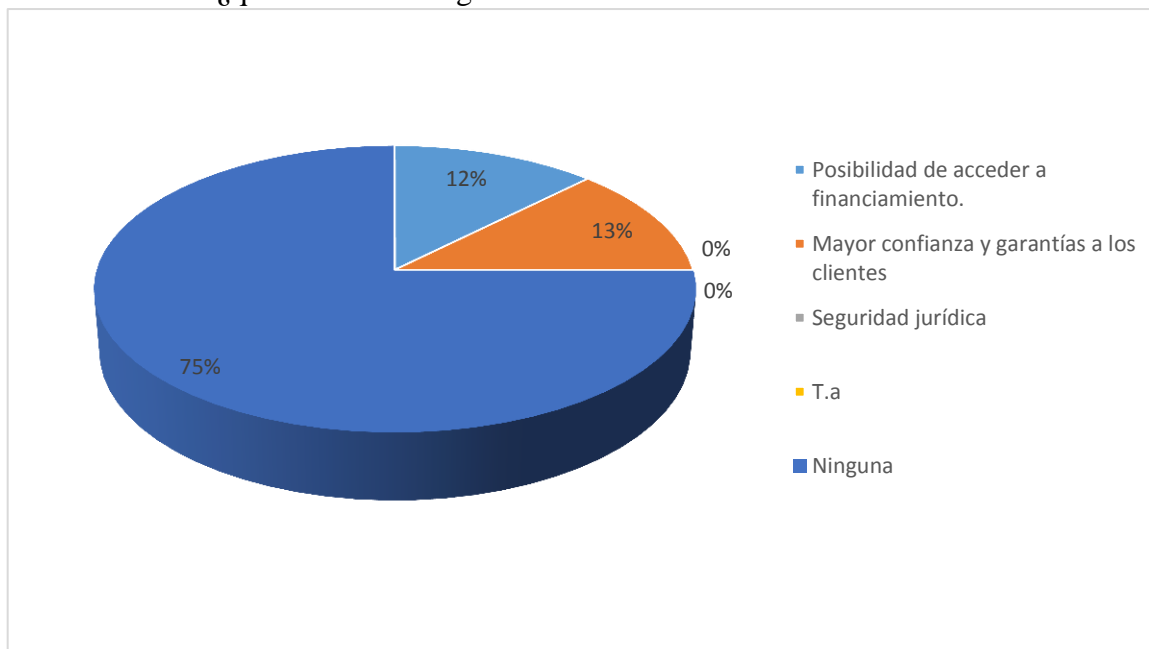
Fuente: tabla 4

FIGURA N° 14: ¿le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?



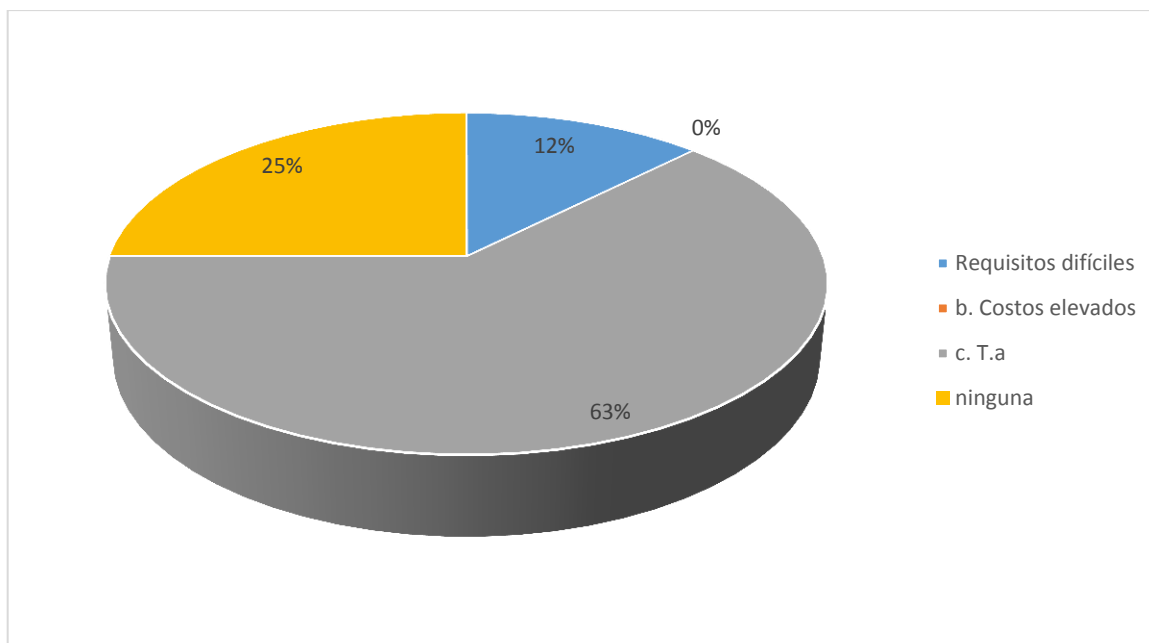
Fuente: tabla 4

FIGURA N° 15: ¿qué beneficios le género?



Fuente: tabla 4

FIGURA N° 16: ¿Por qué no se ha formalizado?



Fuente: tabla 4

Proyecto	Resultado 2016	Según Aguilar (2016)	Según De la Cruz (2016)	Según Rosales (2015)	Según Rubio (2014)	Según Cieza (2013)	Según Aguirre (2012)
1. Edad	50% (30-50) años	52,9% 31 a 50 años	84% 26 a 45 años	80% 20 y 45 años	El 45% (41-55)	50% 30 a 50 años	50% 46 años
2. Genero	88% son Masculinos	52,9% femenino	58% mujeres	65% sexo femenino	89% masculino	75% masculino	78% masculino
3. Grado de instrucción	(50%)tiene solo primaria	-----	58% secundaria	33% superior universitaria	78% estudios universitarios,	37.50% secundaria completa	33% superiores universitarios
4. Cargo que desempeña	75% son los dueños	----- -----		56% los propietarios		72% propietario-gerente
5. Tipo de Mype	75% es informal	64,71% formales	58% formal	El 65% formal.		100% formales	83% formal
6. Tiempo de la Mype	62.5%tiene entre 5 a 10 años	47,1% 1 a 5 años	50% 5 años	55% 3 y 5 años	El 56% 5 años		el 44% más de 06 años
7. ¿Conoce lo que es gestión de calidad	50% si conoce sobre gestión de calidad	-----			67% si		
8. ¿Qué tipo de sistemas o técnicas utilizó?	50% ningún	-----			89% procesos administrativos		
9. ¿aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad?	El 62,5% no aplica	-----			89% si		
10. ¿Ofrece productos de calidad en su empresa?	El 100% ofrece productos de calidad	-----					

11. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto?	62,5% si	-----				50% si	
12. Los objetivos de calidad han permitido a la Mypes lograr la mejora continua?	62.5% considera que no	----- -			89% si		
13. ¿esta Ud. formalizado?	El 75% no	64,71% no	58% no	el 65% si		100% si	83% si
14. ¿le ha generado a Ud. algunos beneficios ser formal?	75% afirma que no	35,3% si					67% si
15. ¿qué beneficios le género?	75% considera que ninguno	41,18% acceso a crédito	100% acceso al sistema financiero.			62.50% acceso al crédito financiero	
16. ¿Por qué no se ha formalizado?(en el caso que no se haya formalizado)	62,5% T.a	-----			75% aumenta los costos	