



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIAL GIMNASIOS DEL
DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2016**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Bach. MAGALY RUIZ RENGIFO

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERÚ

2016

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....

Mgr.Lic.Sergio Ortiz García

Secretario

.....

Lic. Marleni Sáenz Villaverde

Miembro

.....

Dr. Geider Grandes García

Presidente

.....

Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia.

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,
por darme la oportunidad de
estudiar y ser profesional.

A mi asesor Mba.Crysber Moises
Valdiviezo Saravia por su esfuerzo
y dedicación. Quién con sus
conocimientos, su experiencia, su
paciencia y su motivación ha
logrado en mí que pueda terminar
mis estudios,

A mis profesores comprometidos
con mi formación en toda mi etapa
de estudiante.

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido
llegar hasta este punto y
haberme dado salud para
lograr mis objetivos,
además de su infinita
bondad y amor

A mi madre

Por haberme apoyado en
todo momento, por sus
consejos, sus valores, por la
motivación constante que me
ha permitido ser una persona
de bien, pero más que nada,
por su amor.

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	09
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1. Caracterización del Problema	10
2. Enunciado del Problema	13
3. Objetivos de la Investigación	15
3.1 Objetivo General	15
3.2 Objetivos Específicos	15
4. Justificación de la Investigación	16
II MARCO TEÓRICO	17
1. Antecedentes de la Investigación	17
2. Bases Teóricas	23
3. Marco conceptual	71
4. Hipótesis	73
III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	74
1. Tipo de Investigación	74
2. Nivel de Investigación	74
3. Diseño de la Investigación	74
4. Población y muestra de la investigación	74
5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	75
7. Consideraciones éticas	75
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	76

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	118
VII ANEXOS	121

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: comprobar qué enfoque de Gestión de Calidad y Formalización son ideas claves en el desarrollo las Mypes del sector de Servicios de Gimnasios en el distrito de Iquitos 2016. El tipo de investigación es cuantitativa, porque depende de los descubrimientos, enriqueciéndose de los mismos. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 Mypes del sector Gimnasio del Distrito de Iquitos, a quienes se aplicó un cuestionario 29 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de los entrevistados es de sexo femenino, asimismo podemos apreciar que la edad predominante es de 25 a 35 años de los gestores o administradores, con respecto al grado de instrucción solo el 40% es de instrucción superior no universitaria, Asimismo el 100% de los gimnasios está formalizados. Respecto a la gestión de calidad el 100% de las empresas poseen un plan estratégico y están implementando programas de calidad expresados en sus objetivos estratégicos. Asimismo se puede afirmar que el 73.3% de estas empresas cuentan con manual de procesos Respecto a los indicadores de desempeño el 100% de las empresas desarrolla una constante supervisión mostrando profesionalidad en el desarrollo de sus funciones dentro del proceso productivo. Finalmente el 100% de las empresas cumplen con la legislación vigente y normas municipales.

Palabras clave: Formalización, gestión de calidad, indicadores de desempeño, procesos MYPE.

ABSTRACT

The present research had as general objective: to verify which approach of Quality Management and Formalization are key ideas in the development of the Mypes of the Services sector of Gyms in the district of Iquitos 2016. The type of investigation is quantitative, because it depends on the discoveries and advances of the latter, enriching themselves. In order to carry it out, a population sample of 15 Mypes of the Gymnasium Sector of the District of Iquitos was chosen, to whom a questionnaire was applied 29 questions, using the technique of the survey. The following results were obtained: 60% of the interviewees are female, and we can see that the predominant age is 25 to 35 years of the managers or administrators; with regarding the level of education only 40% is of non-university higher education. Likewise, 100% of the gyms are formalized. Regarding quality management, 100% of companies have a strategic plan and are implementing quality programs expressed in their strategic objectives. Likewise, it can be stated that 73.3% of these companies have process manuals. Regarding performance indicators, 100% of the companies develop a constant supervision showing professionalism in the development of their functions within the productive process. Finally, 100% of companies comply with current legislation and municipal regulations

Key words: Formalization, quality management, performance indicators, MYPE processes.

INTRODUCCIÓN

Las microempresas en la ciudad de Iquitos son el motor de la economía regional, muchas de estas empresas se encuentran en el rubro de los servicios y juegan un rol importante en el desarrollo de la sociedad loreana, muy en especial la dedicada al servicio del cuidado de la salud física y mental como son los gimnasios.

En el desarrollo de las actividades de estas empresas del servicio gimnástico, se presentan muchos problemas cotidianos y típicos. (Calidad de gestión y formalización) los cuales se hace necesario corregir para mejorar la competitividad en este sector. En este contexto el conocimiento de una adecuada gestión de localidad y los criterios de formalización se hace necesario conocerlos para desarrollar modelos y metodologías coherentes. En la presente tesis se aplica los enfoques de la gestión de calidad y formalización para socializar y conocer los procesos necesarios para ser mejorados, tendientes a que los clientes perciban a estas empresas con gran valor empresarial y útiles a la sociedad. El objetivo que perseguimos en esta tesis es una adecuada formalización y gestión de calidad desarrolladas por las Mypes del sector gimnasio que garanticen la competitividad en este sector

Los resultados que se obtendrán se mostrarán a través de la funcionalidad de los sistemas de gestión dentro de las Mypes sector gimnasios evidenciando las mejoras importantes en su funcionabilidad, innovación de las instalaciones, rendimiento de los trabajadores y calidad del servicio prestado.

I. Planteamiento del Problema

1. Caracterización del Problema

Los últimos cambios que viene experimentando la humanidad, cambios nunca advertidos en años anteriores, cuando pasábamos de premoniciones sobre el fenómeno de crecimiento poblacional en el planeta y escasa productividad en el desarrollo de nuevas formas de generar novedosos productos, de masificarla, diversificarla y comercializarla, pasar del pensamiento de que todo lo que se produce se comercializa (vende) a comercializar los productos tendientes a satisfacer las distintas necesidades de los consumidores, pasar de la primacía de comercializar y distribuir productos a la de comercializar y distribuir servicio, servicios con valor agregado, ha producido enormes cambios en el pensamiento administrativo. Todo esto no hubiera sido posible sin el avance de la tecnología, sobre todo, la electrónica, la microelectrónica y el proceso de globalización de las economías para abrir nuevos mercados, procesos que han creado una inusitada transformación en las empresas tendientes a mejorar la calidad de sus productos y servicios con el consiguiente crecimiento de la competitividad, el mismo que hace que los clientes obtengan mejores productos o servicios, en el momento que cada uno de ellos lo requieran y en el lugar que ellos necesiten, esto conlleva nuevas formas de comercialización de productos y servicios, es fácil hoy encontrar productos y servicios en las esquinas y aceras de nuestro barrio, sorprendentes tiendas de retail, lujosos servicios bancarios y de apartamentos.

En este contexto la gestión de las empresas tienden a ser más eficientes y de calidad atendiendo a los nuevos enfoques y corrientes de la administración empresarial. La importancia de la calidad como objetivos de supervivencia en los negocios, es incuestionable, pues representa cambios motivados por una serie de factores tales como la globalización de la economía, los mercados competitivos, aumento de las exigencias de clientes, cambios tecnológicos y menores márgenes para productos y servicios que deben ser compensados por elevadas tasas de rotación. Por ello, la medición y la mejora de los resultados de gestión en función del cliente adquieren gran importancia, razón por la cual esto debe interiorizarse.

Por otro lado la globalización ha abierto nuevos mercados, las finanzas e inversiones se han globalizado y descentralizados, se han generado nuevos hábitos en la demanda y oferta de los bienes y servicios, generando nuevos desafíos a las empresas en general, con la consecuente necesidad de nuevas tendencias gerenciales de calidad, importancia de tener empresas formalizadas con responsabilidad social y ambiental, uso de nuevas y adecuadas tecnologías.

La formalización en nuestro país es un problema empresarial, social y cultural ya que en su gran mayoría los micro empresarios no poseen cultura de formalización, tienden a la informalización a pesar de diversos programas que el gobierno viene aplicando. En la actualidad existen diversas normas que regulan la actividad y promoción de las Mypes y para su formalización en el país.

A lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un crecimiento acelerado del número de micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de “empresario emergente”. Este segmento de empresas concentra casi la totalidad del crecimiento del empleo reciente. El conocimiento de la dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. El nivel de desarrollo de estas empresas, muy en especial del sector servicios y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas. (Extracto de artículo publicado en la revista Gerencia de IPAE 30/04/2003 escrito por Néstor Valdivia investigador de GRADE (Grupo de Análisis para el Desarrollo))

Por otro lado el redimensionamiento de los servicios a nivel mundial ha traído el desarrollo de diversas Mypes encaminados a atender servicios diversos, en nuestro caso en la ciudad de Iquitos existe un crecimiento en la apertura de nuevos negocios en el rubro de gimnasios, muchos de ellos de dudosa procedencia, así como también de empresas muy formales, creando una competitividad entre ellos, pero el desconocimiento de una adecuada gestión para hacer frente al entorno tan dinámico de los negocios producto de la globalización y la abundante información en los medios de

comunicación exige que los negocios se adecuen a esta competitividad extrema. En la ciudad de Iquitos existe gran número de gimnasios que viene siendo desarrollados a usanza de las gestiones de antaño, esto está trayendo consigo que muchos de estos gimnasios al no desarrollar innovación tanto en la implementación de sus maquinarias como la calidad de sus servicios comiencen a tener problemas de atención y desarrollo en sus empresas. Es por eso que el presente trabajo de investigación pretende determinar que este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad en este rubro de negocio.

El comentario que transcribimos nos permite visualizar la importancia del tema de estudio ya que permite intuir la relación entre la competitividad empresarial y la nueva concepción de gestión empresarial con el fin de maximizar los beneficios empresariales.

2. Enunciado del Problema

En nuestro mundo actual tan dinámico ha creado nueva forma de competitividad mediante condiciones especiales para competir, esto exige que las empresas tengan herramientas de gestión que permitan el desarrollo de estrategias que aseguren su desarrollo y permanencia en el sector, ya no es suficiente que el micro empresario genere ideas de negocios y desarrollen según sus criterios personales o por “iluminación divina”, sino que deben anticiparse a los acontecimientos futuros que lo parámetros el mercado mediante el desarrollo de una adecuada planeación estratégica y

gestión que aplique los conocimientos de la teoría administrativa para alcanzar sus objetivos.

En la ciudad de Iquitos, las Mypes en el sector gimnasio en su mayoría su funcionamiento se centra en variados programas de rutina física mediante la utilización de diversas máquinas aparatos mecánicos y electrónicos, acompañados de música del momento. En los últimos años el servicio de gimnasio se ha incrementado a nivel mundial y muy en especial a nivel sudamericano, el Perú tiene 1,128 gimnasios que alcanzaron ventas por 158 Millones de Dólares (estudio de la International Health, Racquet & Sportsclub Association 3013), la mayoría de estos centros de entrenamiento físico corresponden a gimnasios de barrio, aunque las grandes cadenas cada vez tienen mayor participación en el mercado.

En la ciudad de Iquitos estos gimnasios en su mayoría son de barrio y muchas de ellas su funcionamiento al igual que muchas Mypes no están formalizados, lo que motiva que sus servicios no sea de la calidad adecuada porque la atención los brindan “entrenadores” que tienen la profesionalidad conveniente para dirigir estos centros empresariales, al mismo tiempo muchos de ellos han sido creados por los propietarios sin ningún o casi ningún conocimiento de la actividad empresarial y mucho menos de cómo gestionarla originando una pésima calidad de su servicio

Este escenario nos permite plantearnos las siguientes interrogantes:

¿La formalización y una de Gestión de Calidad a desarrollar por las Mypes del sector comercial gimnasios del distrito de Iquitos 2016 garantizarán su competitividad y éxito comercial?

3. Objetivos de la Investigación

3.1. Objetivo General:

Comprobar qué el enfoque de Gestión de Calidad y Formalización son propósitos claves en el desarrollo las Mypes del sector comercial Gimnasios del distrito de Iquitos 2016?

3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar las características tangibles e intangibles que desarrollan las Mypes sector comercial gimnasios del Distrito de Iquitos 2016?
- Identificar la opinión de los administradores sobre Gestión de Calidad y Formalización en las Mypes del sector comercial Gimnasios del Distrito de Iquitos, 2016.
- Analizar el grado de preparación de los administradores de las Mypes sector comercial gimnasios del Distrito de Iquitos, 2016.
- Medición del grado de percepción de los clientes de las Mypes sector comercial Gimnasios respecto a la Gestión de Calidad y Formalización que gestionan las Mypes del Distrito de Iquitos,2016

4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de conocer el modelo de gestión, las principales estrategias que priman y que practican los administradores de las Pymes en el sector de gimnasio del distrito de Iquitos los mismos que nos permitirán establecer la idea central para conducir las Mypes de este sector. Asimismo nos permitirá conocer las estrategias de formalización de las empresas informales de las microempresas del distrito de Iquitos, 2016.

En lo que respecta a la justificación metodológica el presente trabajo de investigación utilizara técnicas como encuestas, entrevistas y la observación e instrumentos como formulario de encuesta, ficha de observación a los microempresarios del Distrito, esta información será validada por expertos y procesada estadísticamente mediante el Software SPSS.

II MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la Investigación

1.1. Internacional

Los altos niveles de informalidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE) son una preocupación constante para los gobiernos y actores sociales en América Latina. Al 2013 el 60% del empleo en las MYPE en la región sigue siendo informal. Asimismo, la gran mayoría de estas unidades productivas operan sin haber formalizado sus actividades ante las autoridades fiscales. En los países con mejores indicadores en esta materia en la región, alrededor de la mitad de las micro y pequeñas empresas están registradas y dicha proporción es bastante menor en muchos otros países. Diversos países han emprendido acciones, iniciativas o políticas para enfrentar esta compleja situación, aunque claramente el desafío aun es enorme.

Según estimaciones de OIT en 2009 había 59 millones de unidades productivas o negocios en América Latina, de ellas 48 millones fueron negocios conducidos por trabajadores independientes y cerca de siete millones fueron empresas de hasta cinco trabajadores. Esto implica que la mayor parte del empleo en la región se genera en el trabajo autónomo o empresas de menor tamaño.

Desafortunadamente una alta proporción del empleo generado por este tipo de unidades es informal: al 2013 la tasa de empleo informal entre los independientes era de 82% y entre las empresas pequeñas era de 59%. Según la OIT (2013), trabajadores independientes y empresas de

hasta diez trabajadores explican el 70% del empleo informal total en la región.

Quienes trabajan en este tipo de unidades enfrentan condiciones de trabajo peores en comparación a los que trabajan en empresas de mayor tamaño. Según la OIT (2013), en América Latina y el Caribe en el 2012 solo el 48,4% de los asalariados urbanos en establecimientos de cinco o menos trabajadores contaba con cobertura en seguridad social (salud o pensiones), en comparación con el 87,6% de los trabajadores en empresas de seis o más trabajadores OIT (2013) *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2013* (Lima, OIT).

1.2 Nacional

Chahuara Vargas, Paulo y Baldeón Paucar, Heber (2007-2009)

Tesis “La informalidad en el microempresario peruano: determinantes, costos e implicancias de política” en la que establecen como objetivo identificar y cuantificar los determinantes y consecuencias de la informalidad en el microempresario peruano. Asimismo, se busca establecer si el microempresario decide pertenecer al sector informal por motivos de escape o por razones de exclusión.

A fin de dar respuesta a preguntas relacionadas sobre la informalidad de los dueños de negocios catalogados, dada sus características, como microempresas contempla, en un primer nivel una definición de informalidad que tome en cuenta las sugerencias de Barrantes et. Al.

(2008) sobre la necesidad de definir bajo criterios legales el concepto de informalidad.

En un segundo nivel, el estudio determina los motivos por el cual un microempresario decide ser informal o formal, considerando las características de la empresa y añadiendo un nuevo aspecto al estudio de la informalidad empresarial: las características socioeconómicas del empleador.

En un tercer nivel se cuantifica cuáles son los efectos de la informalidad en el microempresario peruano usando como indicadores de desempeño los siguientes: el número de horas de trabajo, las ventas del negocio, los costos totales del empleador, el margen de ganancia sobre los costos y el margen de ganancia sobre las ventas.

Las políticas desarrolladas por los emprendedores de estos negocios están direccionadas a políticas de empleo en los que la remuneración depende directamente de los beneficios derivados de los bienes y servicios producidos. Los titulares toman decisiones operacionales que afectan a la empresa, o delegan tales decisiones, pero que mantienen la responsabilidad por el bienestar de la empresa.

Por otro lado la caracterización del empleador formal e informal. Se presenta que los empresarios formales tienen altas ganancias y los empresarios informales tienen menores rangos de utilidad.

Los factores que inciden en la elección de una empresa por pertenecer al sector informal, suelen ser muy diversos. En esta línea de investigación, los trabajos empíricos han buscado identificar la importancia estadística de las variables que llevan al empresariado optar por operar en el sector informal. Por ejemplo, una corriente de pensamiento señala a la excesiva carga impositiva como causa de que una empresa sea informal (por ejemplo Cebula, 1997; Giles y Tedds, 2002). Un punto de vista alternativo supone que, más que la carga tributaria, es la relación entre informalidad y los costos de entrada al sector formal, en términos de procedimiento, costo monetario y tiempo (Djankov et.al., 2002; Auriol y Warltessm 2005). Mientras que otra corriente destaca la calidad de las instituciones (corrupción, débil sistema legal) y la excesiva regulación, en particular de la fuerza laboral como factor determinante de la informalidad (Friedman et.al, 2000; Johnson et.al., 1997, 1998, 2000; Botero et.al., 2004). En general, los estudios anteriormente mencionados han utilizado datos provenientes de diferentes países (tanto de América Latina, como del Resto del Mundo).

Con relación a las características personales del empleador, el modelo nos señala que a mayor edad del microempresario se reduce la probabilidad de informalidad y que dicho efecto tiene una tasa creciente (dado el signo positivo que tiene el coeficiente que acompaña al término cuadrático), siendo su importancia robusta en el tiempo. Este último efecto lo podemos encontrar también sobre la variable Educación.

Centurión Medina, Reinerio Zacarías, (2013) en su tesis, “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de la Provincia del Santa cuyo objetivo general es: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, la formalización, la competitividad, el financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad en las Mypes

Las conclusiones a que llego el estudio es la siguiente: la mayoría de las Mypes de la Provincia el Santa asegura que la formalización les proporciona ventajas, como aumento de las ventas, obtención de créditos y les ayuda a posesionarse en el mercado. Asimismo la mayoría no cuentan con plan estratégico pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva. La mayoría de las Mypes utiliza financiamiento, ya que han solicitado créditos más de una vez a terceros para invertirlos en la compra de activos y capital de trabajo. De el mismo modo aseguran que la capacitación es una inversión, ya han capacitado a su personal más de una vez, y por último tienen dificultades con el personal de poca iniciativa, no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las Mypes coincide que la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

Loayza, Norman (2008) en su trabajo “Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú”. Sostiene que la informalidad en el Perú esta ampliamente generalizada, muestra niveles alarmantes. Estas

mediciones disponibles la ubican como una de las más altas del mundo. Esto es motivo de preocupación porque refleja una ineficiente asignación de recursos (sobre todo de mano de obra) y una ineficiente utilización de los servicios del estado, lo cual podría poner en riesgo las perspectivas de crecimiento del país. La evidencia comparativa sugiere que la informalidad en el Perú es producto de la combinación de malos servicios públicos y un marco normativo que agobia a las empresas formales.

Esta combinación se vuelve particularmente peligrosa cuando, como en el caso peruano, la educación y desarrollo de capacidades es deficiente, cuando los métodos de producción son aún primarios, y cuando existen fuertes presiones demográficas. Si bien la evidencia obtenida al comparar los datos de distintos países explica en gran medida el nivel de informalidad en el Perú, ésta no es suficiente para explicarlo completamente. Se requiere mayor información sobre el caso específico del Perú para llenar este vacío.

Hidalgo Suárez, Luis - En su comentario sobre formalización de las Mypes: la esperanza eterna (Diario Gestión – 30-01- 2012) expone:

Las razones probablemente estén en que los incentivos que le otorga a las Mypes no son vistos como tales por los mismo micro y pequeños empresarios, frente a las ventajas que consiguen siendo informales: no pagan ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales.

Hay otros factores que también parecen estar detrás de la informalidad y que tienen relación con la evasión tributaria. ¿Todo lo que el sector formal le vende en insumos o bienes al sector informal es declarado, es decir, es formal?

La tarea de formalizar a los microempresarios es muy compleja, claro está, pero quizás pase por crear un sistema de estímulos o beneficios reales para ellos.

2. Bases Teóricas

FORMALIZACIÓN

Arbaiza (2011), la formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual una empresa está formalizada es un indicador de perspectivas de quienes toma decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.

Las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones, forman parte de lo que se llama formalización.

Establecer objetivos e ir por ellos”, “organizar racionalmente, claramente y eficientemente”. Especificar cada detalle para que cada uno esté seguro de la tarea que debe realizar, “planear, organizar y controlar”. Estas y otras ideas similares se engranan normalmente en nuestra forma de pensar sobre una organización o de modo que valoramos y comprendemos la práctica organizacional. Para mucha gente es casi una segunda naturaleza el organizar, estableciendo una estructura de actitudes claramente definidas enlazadas por las líneas de órdenes, comunicaciones, coordinación y control.

La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones. Por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean.

FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES

El 65% de las empresas en las que trabajan los peruanos **son informales y la mayoría de ellas tiene menos de cinco trabajadores**. El problema de la informalidad en el Perú, aunque los últimos gobiernos han lanzado leyes y programas que no han resultado atractivos, es hoy más agudo que en otros países como Ecuador o República Dominicana que están en la cola de la región.

Jamele Rigolini, gerente sectorial de Desarrollo Humano para los países andinos del Banco Mundial y uno de los autores del reporte “El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación”, afirma que es un síntoma de desequilibrio que existan tantas microempresas con poco potencial de crecimiento y que no generan empleo de calidad. **Uno de cada tres emprendedores no contrata empleados** y pueden pasar décadas sin crecer.

Para Samuel Gleiser, presidente de la Cámara de Comercio de Lima, el alto nivel de la informalidad no disminuye porque más allá de los discursos **no hay una política de Estado que haga atractiva la formalidad y que**

simplifique toda la normativa. “Persisten las trabas burocráticas y un sistema tributario y laboral que no apoya el crecimiento de la pequeña empresa, sino que hace que esta se estanque”, sostiene.

Los intentos por formalizar las empresas en el país no han dado los resultados que se esperaban. Tal es el caso de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (más conocida como Ley Mype).

Las razón probablemente esté en que los incentivos que le otorga a las mypes no son vistos como tales por los mismos micro y pequeños empresarios, frente a las ‘ventajas’ que consiguen siendo informales: no pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales (o muy pocos).

La Ley Mype creó un régimen laboral especial para este tipo de empresas que se orienta básicamente a disminuir de manera sustancial el costo del empleo formal para los empleadores Mype. Una nueva iniciativa, impulsada por el Gobierno (Produce) y su partido (Gana Perú) en el Congreso agrega incentivos de tipo tributario.

Otro tema que impide la formalización es que, más allá de las probablemente justas razones para establecer un salario mínimo digno, el hecho es que el mercado establece para el gran sector informal un salario menor a ese mínimo (lo cual está explicado en buena parte por la baja productividad del trabajo y la falta de oferta de empleo no calificado), por lo que formalizarse implicaría para las Mype, de entrada, un aumento sustancial de su costo en planillas.

Hay otros factores que también parecen estar detrás de la informalidad y que tienen relación con la evasión tributaria. ¿Todo lo que el sector formal le

vende insumos o bienes al sector informal es declarado, es decir, es formal?

La tarea de formalizar a los microempresarios es muy compleja, claro está, pero quizás pase por crear un sistema de estímulos o beneficios reales para ellos (por ejemplo, capacitación gratuita y acceso a otros servicios que se orienten a aumentar su productividad y ventas en el mercado), combinado con mayores riesgos para aquellos proveedores de las Mype que las usan para evadir impuestos. (<http://blogs.gestion.pe/controversiaeconomica/2012/01/formalizacion-de-las-mypes-la.html>).

IMPUESTO A LA RENTA

Decreto Legislativo N° 1269

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

Que mediante Ley N° 30506, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú S.A., el Congreso de la República ha delegado en el Poder Ejecutivo, por el plazo de noventa (90) días calendario, la facultad de legislar, entre otros aspectos, en materia de reactivación económica y formalización facultando a establecer un régimen jurídico-tributario especial para las micro y pequeñas empresas, incluyendo tasas

progresivas aplicadas a la utilidad o los ingresos, a elección de cada contribuyente;

De conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la Constitución Política del Perú y en el ejercicio de las facultades delegadas de conformidad con el numeral a.4) del literal a) del inciso 1) del artículo 2 de la Ley N° 30506;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República;

Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

DECRETO LEGISLATIVO QUE CREA

EL RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO DEL

IMPUESTO A LA RENTA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente decreto legislativo tiene por objeto establecer el Régimen MYPE Tributario - RMT que comprende a los contribuyentes a los que se refiere el artículo 14° de la Ley del Impuesto a la Renta, domiciliados en el

país; siempre que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

Resultan aplicables al RMT las disposiciones de la Ley del Impuesto a la Renta y sus normas reglamentarias, en lo no previsto en el presente decreto legislativo, en tanto no se le opongan.

Artículo 2.- Definiciones

Para efecto del presente decreto legislativo, se entenderá por:

a. SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
b. RUC	Registro Único de Contribuyentes.
c. Código Tributario	Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 133-2013-EF y normas modificatorias.
d. Ley del Impuesto a la Renta	Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 179-2004-EF y normas modificatorias.
e. Régimen General	Régimen de determinación del impuesto: a la renta de tercera categoría contenido en la Ley del Impuesto a la Renta.
f. UIT	Unidad Impositiva Tributaria.
g. Nuevo RUS	Nuevo Régimen Único Simplificado, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 937 y normas

	modificadorias.
h. Régimen Espec.	Régimen Especial del Impuesto a la Renta contemplado en el Capítulo XV de la Ley del Impuesto a la Renta.
i. Ingresos netos	A la totalidad de ingresos brutos provenientes de las rentas de tercera categoría a las que hace referencia el artículo 28° de la Ley del Impuesto a la Renta deducidas las devoluciones, bonificaciones, descuentos y conceptos similares que respondan a las costumbres de la plaza, incluyendo las rentas de fuente extranjera determinada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 51° de la Ley del Impuesto a la Renta.

Cuando se mencionen artículos sin señalar la norma a la que corresponden, se entenderán referidos al presente decreto legislativo.

Artículo 3.- Sujetos no comprendidos

No están comprendidos en el RMT los que incurran en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Tengan vinculación, directa o indirectamente, en función del capital con otras personas naturales o jurídicas; y, cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen el límite establecido en el artículo 1.

Para los efectos del presente inciso, el reglamento del presente decreto legislativo señalará los supuestos en que se configura esta vinculación.

b) Sean sucursales, agencias o cualquier otro establecimiento permanente en el país de empresas unipersonales, sociedades y entidades de cualquier naturaleza constituidas en el exterior.

c) Hayan obtenido en el ejercicio gravable anterior ingresos netos anuales superiores a 1700 UIT.

En el caso que los sujetos se hubieran encontrado en más de un régimen tributario respecto de las rentas de tercera categoría, deberán sumar todos los ingresos, de acuerdo al siguiente detalle, de corresponder:

- Del Régimen General y del RMT se considera el ingreso neto anual;

- Del Régimen Especial deberán sumarse todos los ingresos netos mensuales según sus declaraciones juradas mensuales a que hace referencia el inciso a) del artículo 118° de la Ley del Impuesto a la Renta;

- Del Nuevo RUS deberán sumar el total de ingresos brutos declarados en cada mes.

CAPÍTULO II

TRIBUTACIÓN PARA EL

RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO

Artículo 4.- Determinación del impuesto a la renta en el RMT

4.1 Los sujetos del RMT determinarán la renta neta de acuerdo a las disposiciones del Régimen General contenidas en la Ley del Impuesto a la Renta y sus normas reglamentarias.

4.2 El reglamento del presente decreto legislativo podrá disponer la no exigencia de los requisitos formales y documentación sustentatoria establecidos en la normativa que regula el Régimen General del Impuesto a la Renta para la deducción de gastos a que se refiere el artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta, o establecer otros requisitos que los sustituyan.

Artículo 5.- Tasa del Impuesto

El impuesto a la renta a cargo de los sujetos del RMT se determinará aplicando a la renta neta anual determinada de acuerdo a lo que señale la Ley del Impuesto a la Renta, la escala progresiva acumulativa de acuerdo al siguiente detalle:

RENTA NETA ANUAL	TASAS
Hasta 15 UIT	10%
Más de 15 UIT	29,50%

Artículo 6.- Pagos a cuenta

6.1 Los sujetos del RMT cuyos ingresos netos anuales del ejercicio no superen las 300 UIT declararán y abonarán con carácter de pago a cuenta del impuesto a la renta que en definitiva les corresponda por el ejercicio gravable, dentro de los plazos previstos por el Código Tributario, la cuota que resulte de aplicar el uno por ciento (1,0%) a los ingresos netos obtenidos en el mes.

Estos sujetos podrán suspender sus pagos a cuenta conforme a lo que disponga el reglamento del presente decreto legislativo.

6.2 Los sujetos del RMT que en cualquier mes del ejercicio gravable superen el límite a que se refiere el numeral anterior, declararán y abonarán con carácter de pago a cuenta del impuesto a la renta conforme a lo previsto en el artículo 85° de la Ley del Impuesto a la Renta y normas reglamentarias.

Estos sujetos podrán suspender sus pagos a cuenta y/o modificar su coeficiente conforme a lo que establece el artículo 85° de la Ley del Impuesto a la Renta.

6.3 La determinación y pago a cuenta mensual tiene carácter de declaración jurada.

CAPÍTULO III

ACOGIMIENTO, CAMBIO DE RÉGIMEN, LIBROS

Y REGISTROS CONTABLES

Artículo 7.- Acogimiento al RMT

Los sujetos que inicien actividades en el transcurso del ejercicio gravable podrán acogerse al RMT, en tanto no se hayan acogido al Régimen Especial o al Nuevo RUS o afectado al Régimen General y siempre que no se encuentren en algunos de los supuestos señalados en los incisos a) y b) del artículo 3.

El acogimiento al RMT se realizará únicamente con ocasión de la declaración jurada mensual que corresponde al mes de inicio de actividades

declarado en el RUC, siempre que se efectúe dentro de la fecha de vencimiento.

Artículo 8.- Cambio de Régimen

8.1. Los contribuyentes del Régimen General se afectarán al RMT, con la declaración correspondiente al mes de enero del ejercicio gravable siguiente a aquel en el que no incurrieron en los supuestos señalados en el artículo 3.

Los sujetos del RMT ingresarán al Régimen General en cualquier mes del ejercicio gravable, de acuerdo a lo que establece el artículo 9.

8.2. Los contribuyentes del Régimen Especial se acogerán al RMT o los sujetos del RMT al Régimen Especial de acuerdo con las disposiciones contenidas en el artículo 121° de la Ley del Impuesto a la Renta.

8.3. Los contribuyentes del Nuevo RUS se acogerán al RMT, o los contribuyentes del RMT al Nuevo RUS de acuerdo con las disposiciones de la Ley del Nuevo RUS.

Artículo 9.- Obligación de ingresar al Régimen General

9.1. Los sujetos del RMT que en cualquier mes del ejercicio gravable, superen el límite establecido en el artículo 1 o incurran en algunos de los supuestos señalados en los incisos a) y b) del artículo 3, determinarán el impuesto a la renta conforme al Régimen General por todo el ejercicio gravable.

9.2. Los pagos a cuenta realizados, conforme a lo señalado en el artículo 6, seguirán manteniendo su condición de pago a cuenta del impuesto a la renta. A partir del mes en que se supere el límite previsto en el artículo 1 o incurra en algunos de los supuestos señalados en los incisos a) y b) del artículo 3 o, resulte aplicable lo previsto en el primer párrafo del numeral 6.2 del artículo 6, los pagos a cuenta se determinarán conforme al artículo 85° de la Ley del Impuesto a la Renta y normas reglamentarias.

Artículo 10.- Inclusión de oficio al RMT por parte de la SUNAT

Si la SUNAT detecta a sujetos que realizan actividades generadoras de obligaciones tributarias y que no se encuentren inscritos en el RUC, o que estando inscritos no se encuentren afectos a rentas de tercera categoría debiéndolo estar, o que registren baja de inscripción en dicho registro, procederá de oficio a inscribirlos al RUC o a reactivar el número de registro, según corresponda, y acogerlos en el RMT siempre que:

- (i) No corresponda su inclusión al Nuevo RUS, conforme el artículo 6°-A de la Ley del Nuevo RUS; y,
- (ii) Se determine que los sujetos no incurren en algunos de los supuestos señalados en los incisos a) y b) del artículo 3; y,
- (iii) No superen el límite establecido en el artículo 1.

La inclusión operará a partir de la fecha de generación de los hechos imponible determinados por la SUNAT, la que podrá ser incluso anterior a la fecha de la detección, inscripción o reactivación de oficio.

En caso no corresponda su inclusión al RMT, la SUNAT deberá afectarlos al Régimen General.

Artículo 11.- Libros y Registros Contables

Los sujetos del RMT deberán llevar los siguientes libros y registros contables:

a) Con ingresos netos anuales hasta 300 UIT: Registro de Ventas, Registro de Compras y Libro Diario de Formato Simplificado.

b) Con ingresos netos anuales superiores a 300 UIT están obligados a llevar los libros conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta.

Artículo 12.- Afectación al Impuesto Temporal a los Activos Netos

Los sujetos del RMT cuyos activos netos al 31 de diciembre del ejercicio gravable anterior superen el S/ 1 000 000,00 (un millón y 00/100 soles), se encuentran afectos al Impuesto Temporal a los Activos Netos a que se refiere la Ley N° 28424 y normas modificatorias.

Artículo 13.- Presunciones aplicables

Los sujetos que se acojan al RMT se sujetarán a las presunciones establecidas en el Código Tributario y en la Ley del Impuesto a la Renta, que les resulten aplicables.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. Vigencia

El presente decreto legislativo entra en vigencia el 1 de enero de 2017.

Segunda. Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas, dictará las normas reglamentarias del presente decreto legislativo.

Tercera. Exclusiones al RMT

Se encuentran excluidos del RMT aquellos contribuyentes comprendidos en los alcances de la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía y norma complementaria y modificatorias; Ley N° 27360, Ley que aprueba las Normas de Promoción del Sector Agrario y normas modificatorias; la Ley N° 29482, Ley de Promoción para el desarrollo de actividades productivas en zonas alto andinas; Ley N° 27688, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna y normas modificatorias tales como la Ley N° 30446, Ley que establece el marco legal complementario para las Zonas Especiales de Desarrollo, la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna; y normas reglamentarias y modificatorias.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera. Incorporación de oficio al RMT

La SUNAT incorporará de oficio al RMT, según corresponda, a los sujetos que al 31 de diciembre de 2016 hubieren estado tributando en el Régimen General y cuyos ingresos netos del ejercicio gravable 2016 no superaron las 1700 UIT, salvo que se hayan acogido al Nuevo RUS o Régimen Especial, con la declaración correspondiente al mes de enero del ejercicio gravable 2017; sin perjuicio que la SUNAT pueda en virtud de su facultad de fiscalización incorporar a estos sujetos en el Régimen General de corresponder.

Segunda. Acompañamiento tributario

Tratándose de contribuyentes que inicien actividades durante el 2017 y aquellos que provengan del Nuevo RUS, durante el ejercicio gravable 2017, la SUNAT no aplicará las sanciones correspondientes a las infracciones previstas en los numerales 1, 2, y 5 del artículo 175°, el numeral 1 del artículo 176° y el numeral 1 del artículo 177° del Código Tributario respecto de las obligaciones relativas a su acogimiento al RMT, siempre que los sujetos cumplan con subsanar la infracción, de acuerdo a lo que establezca la SUNAT mediante resolución de superintendencia.

Lo señalado en la presente disposición no exime del pago de las obligaciones tributarias.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

Primera. Modificación del primer y segundo párrafo del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta

Modifíquese el primer y segundo párrafos del artículo 65° de la Ley del Impuesto a la Renta, por el siguiente texto:

“Artículo 65°.- Los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 300 UIT deberán llevar como mínimo un Registro de Ventas, un Registro de Compras y el Libro Diario de Formato Simplificado, de acuerdo con las normas sobre la materia.

Los perceptores de rentas de tercera categoría que generen ingresos brutos anuales desde 300 UIT hasta 1700 UIT deberán llevar los libros y registros contables de conformidad con lo que disponga la SUNAT. Los demás perceptores de rentas de tercera categoría están obligados a llevar la contabilidad completa de conformidad con lo que disponga la SUNAT.

(...).”

Segunda. Modificación de los acápites (iv) y (x) del inciso b) del artículo 118°, del encabezado del inciso b) y último párrafo del artículo 119°, y los artículos 121° y 122° de la Ley del Impuesto a la Renta

Modifíquese los acápites (iv) y (x) del inciso b) del artículo 118°, el encabezado del inciso b) y último párrafo del artículo 119°, y los artículos 121° y 122° de la Ley del Impuesto a la Renta, por el siguiente texto:

“Artículo 118°.- Sujetos no comprendidos

(...)

b) (...)

(iv) Sean notarios, martilleros, comisionistas y/o rematadores; agentes corredores de productos, de bolsa de valores y/u operadores especiales que realizan actividades en la Bolsa de Productos; agentes de aduana; los intermediarios y/o auxiliares de seguros.

(...)

(x) Realicen las siguientes actividades, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme - CIIU Revisión 4 aplicable en el Perú según las normas correspondientes:

(x.1) Actividades de médicos y odontólogos.

(x.2) Actividades veterinarias.

(x.3) Actividades jurídicas.

(x.4) Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría, consultoría fiscal.

(x.5) Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.

(x.6) Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas; actividades de servicios de información; edición de programas de informática y de software en línea y reparación de ordenadores y equipo periféricos.

(x.7) Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión.

(...).”

“Artículo 119°.- Acogimiento

(...)

b) Tratándose de contribuyentes que provengan del Régimen General o Régimen MYPE Tributario o del Nuevo Régimen Único Simplificado:

(...)

El acogimiento al Régimen Especial tendrá carácter permanente, salvo que el contribuyente opte por acogerse al Nuevo Régimen Único Simplificado o al Régimen MYPE Tributario o ingrese al Régimen General; o se encuentre obligado a incluirse en el Régimen MYPE Tributario o en el Régimen General, de conformidad con lo previsto en el artículo 122.”

“Artículo 121°.- Cambio de Régimen

Los contribuyentes acogidos al Régimen Especial podrán acogerse al Régimen MYPE Tributario o ingresar al Régimen General en cualquier mes

del ejercicio gravable, mediante la presentación de la declaración jurada que corresponda.

Los contribuyentes del Régimen General o Régimen MYPE Tributario podrán optar por acogerse al Régimen Especial en enero según el inciso b) del primer párrafo del artículo 119. En dicho caso:

a) Aplicarán contra sus pagos mensuales los saldos a favor a que se refiere el inciso c) del Artículo 88° de la Ley.

b) Perderán el derecho al arrastre de las pérdidas tributarias a que se refiere el Artículo 50° de la Ley.”

“Artículo 122°.- Obligación de ingresar al Régimen MYPE Tributario o al Régimen General

Si en un determinado mes, los contribuyentes acogidos al Régimen Especial incurren en alguno de los supuestos previstos en los incisos a) y b) del artículo 118, se acogerán al Régimen MYPE Tributario o ingresarán al Régimen General a partir de dicho mes, según corresponda.

En este caso, los pagos efectuados según lo dispuesto por el Régimen Especial tendrán carácter cancelario, debiendo tributar según las normas del Régimen MYPE Tributario o el Régimen General a partir de su ingreso en este.”

Tercera. Incorporación del literal (xi) al inciso b) del artículo 118° de la Ley del Impuesto a la Renta

Incorpórese el literal (xi) al inciso b) del artículo 118° de la Ley del Impuesto a la Renta, por el siguiente texto:

“Artículo 118°.- Sujetos no comprendidos

(...)

b) (...)

(...)

(xi). Obtengan rentas de fuente extranjera.

(...).”

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla, dando cuenta al Congreso de la República.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecisiete días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD

Presidente de la República

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI

Presidente del Consejo de Ministros

ALFREDO THORNE VETTER

Ministro de Economía y Finanzas

(Fuente: diario “El Peruano”)

LA PROBLEMÁTICA DE LA INFORMALIDAD DE LAS MYPES

En su gran mayoría las Mypes en el Perú son informales. Según la real academia española, el concepto de informal en el Perú es considerado al vendedor ambulante.

La Organización Internacional del Trabajo (2002) señala que el término economía informal hace referencia al conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas que, tanto en la legislación como en la práctica, están insuficientemente contempladas por sistemas formales o no lo están en absoluto.

Las actividades de estas personas y empresas no están reconocidas por la ley. Si bien estas personas operan dentro del ámbito de la ley, esta no se aplica o no se cumple; o no fomenta su cumplimiento por ser inadecuada, engorrosa o imponer costos excesivos.

Tomando este concepto podemos afirmar que ser informal es crear un negocio, que es un fin lícito, pero, para hacerlo realidad no cumplen con los requisitos formales establecidos.

Cifras estimadas hasta el año 2004 señalan que las microempresas con la pequeña empresa constituyen el 98.35% de todas las empresas formales a nivel país y tienen ventas anuales menores a 2'720,000 nuevos soles. Las microempresas informales son 1'855,705 y las pequeñas empresas 15,395, lo cual suman 1'870,470 empresas.

Según cifras del INEI Lima metropolitana aporta el 45% del PBI nacional y alberga el 26% de la población. En la región se desarrolla actividades básicamente terciarias y secundarias; las actividades terciarias representan el 81% del PBI y las secundarias el 19%. Y según la actividad económica que realizan los diversos negocios de las mypes, se observa una concentración significativa de las actividades comerciales con el 62,5%; le sigue en orden de importancia las actividades industriales o de manufactura en un 12,2%; los servicios de hostales y restaurantes en un tercer lugar en cuanto al número de establecimientos con un 7,6%.

Una característica importante es que en Lima Metropolitana, frente a la concentración de actividades económicas en zonas tradicionales como San Isidro, Miraflores, Jesús María, Cercado de Lima, aparecen nuevos lugares que durante la última década se consolidaron como polos de actividad económica tales como San Juan de Lurigancho, el Parque Industrial de Villa el Salvador, Ate, Los Olivos, Comas, el Conglomerado comercial y de producción de Gamarra, en el distrito de La victoria, entre otros. Pero en la mayoría operan bajo la informalidad

(<http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacionpymes/formalizacion-pymes.shtml#ixzz4QkkonUbA>)

En la Provincia de Lima, en el distrito de San Juan de Miraflores (cono sur) de la capital, existen 12,860 establecimientos al 2003. Tienen la característica de ser prestadoras de bienes y servicios. El porcentaje de participación del comercio en la economía del distrito es 67% siendo el de servicios 22%, y la producción 11%. De estos establecimientos económicos,

la gran mayoría, es decir, el 95% son micro y pequeñas empresas, con una población económicamente activa que alcanza el 67% de la población total del distrito, y sólo el 54% se encuentra ocupado.

Según la base de datos del Doing Bussines realizado por el Banco Mundial que realiza el estudio de las trabas burocráticas y legales a las que un nuevo empresario se debe enfrentar para formalizar su empresa, menciona que en el Perú, formar una empresa debe pasar por 10 procedimientos administrativos, con una duración de 72 días, y un costo de \$ 847 dólares, ubicando al país en el puesto número 92 en el año 2006 del ranking de países a nivel mundial que ponen impedimentos burocráticos para crear una empresa.

Aunque programas impulsadas por el estado como Mi Empresa reducen el tiempo y los costos de formalización aun no llegan a todas las mypes.

Aproximadamente 50% del tiempo relacionado con la formalización de una empresa se consume a nivel municipal (obtener una Licencia Municipal de Funcionamiento). Existen evidencias estadísticas de que 65% de las denuncias relacionadas a barreras burocráticas que son recibidas por INDECOPI se relacionan a procedimientos municipales.

Las mypes al no estar formalizadas se ven limitadas en poder desarrollarse ocasionando las siguientes desventajas:

- No podrán participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedores de bienes o servicios.
- Están limitados a realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- No podrán asociarse o formar consorcios empresariales.

- Se dificultara su acceso al sistema financiero formal.
- No participaran en programas de apoyo a la mypes promovidas por el estado.
- No conocerán el rendimiento de sus inversiones a través de la evaluación de sus resultados contables y serán evasores tributarios al no cumplir con sus obligaciones.

(<http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacion-pymes2.shtml#ixzz4QkmgNefo>)

TEORÍA DE LA CALIDAD:

W. EDWARD DEMING

A) Fundación teórica

- La calidad provoca una reacción en cadena como de podrá ver en la siguientes página.
- En un proceso por conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores críticos: Clientes

Necesitamos:

- Comprender sus necesidades actuales y futuras.
- Satisfacer tales necesidades.
- Lograr que nos reconozcan como proveedor innovador, de alta calidad y bajo costo.
- Forjar relaciones de largo plazo con ellos.

Personal. Se requiere:

- Trabajo en equipo
- Prevención, no corrección de defectos.

- Capacitación como proceso continuo.
- Motivación a participar en el mejoramiento incesante del proceso.
- Responsabilidad y autoridad desplegadas lo más cerca posible del nivel donde se realiza el trabajo.
- Iniciativa, innovación y toma de riesgos necesarios para el desarrollo.
- Comunicación libre y abierta de ideas y opiniones.

Inversionistas. Estamos obligados a:

- Mejorar incesantemente la calidad y la posición competitiva.
- Ofrecer ganancias razonables a los accionistas.

Proveedores. Debemos:

- Integrarlos a la organización.
- Involucrarlos con el compromiso del mejoramiento incesante.
- Establecer con ellos vínculos a largo plazo.
- Sostener con ellos relaciones que se basen en la confianza.
- Exigir de ellos evidencias estadísticas de calidad.

La comunidad. El compromiso es:

- Trato justo, ético y profesional con todos los integrantes de la comunidad.
- Influencia positiva sobre la comunidad.
- Cumplimiento de todas las leyes y reglamentos relacionados con el negocio.
- Difusión amplia de nuestras operaciones entre la colectividad.

B) Metodología para implantar la calidad

Deming afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo.

La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que los que estén involucrados. Si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal. El esfuerzo anterior debe ser encabezado por la administración superior. Para facilitar el logro de tal meta de mejoramiento, Deming ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por los siguientes catorce puntos:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de la calidad”. Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Establecer la tendencia a tener un solo proveedor para cualquiera artículo, con una relación a largo plazo, de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la CALIDAD y la productividad y así reducir los costos continuamente.
6. Instituir la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor:
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
9. Derribar las barreras entre dependencias. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y los que podrían surgir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario.
10. Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas. El grueso de las causas de baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades del personal operativo.

11. Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.
12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos.

JOSEPH M. JURAN

A) Fundamentación teórica

1. Siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa.
2. Cualquier actividad juega un triple papel de: Proveedor – Procesador – Cliente
3. La gestión de CALIDAD se realiza por medio de una trilogía:
4. Planeación de la calidad (desarrollo de productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes).
5. Control de calidad.
6. Mejora de la calidad.
7. Se requiere del establecimiento de unidades comunes de medida para evaluar la calidad.
8. Se necesita establecer medios (“sensores”) para evaluar la calidad en función de esas unidades de medida.

B) Metodología para implantar la calidad

Juran habla de la “Gestión de la Calidad para Toda la Empresa” (GCTE).

Esta se define como un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa.

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

1. Crear un comité de calidad.
2. Formular políticas de calidad.
3. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
4. Planificar para cumplir los objetivos.
5. Proveer los recursos necesarios.
6. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos
 - Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.
 - Medios “sensores” para evaluar.
7. Establecer auditorías de calidad.
8. Desarrollar un paquete normalizado de informes.

KAORU ISHIKAWA

A) Fundamentación teórica

- El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.
- Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

- Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad.
- El Control Total de la Calidad se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización. Esta revolución se expresa en las categorías siguientes:
 1. Lo primero es la calidad; no las utilidades a corto plazo.
 2. La orientación es hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás.
 3. El siguiente paso en el proceso es su cliente: hay que derribar las barreras del seccionalismo.
 4. Utilización de datos y números en las presentaciones: empleo de métodos estadísticos.
 5. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa: administración totalmente participante.
 6. Administración interfuncional; trabajo en equipo entre los diferentes departamentos o funciones.
- El círculo de calidad es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente, dentro de un mismo lugar de trabajo.

- Los círculos de calidad constituyen una manera de involucrar al personal de la organización en el Control de Total de la Calidad.
- El control de calidad requiere de la utilización de métodos estadísticos.

Estos son de tres categorías: elemental, intermedia y avanzada.

- El método estadístico elemental es el indispensable para el control de calidad, y es el usado por todo el personal de la organización, desde los directores hasta el personal operativo.
- Son siete las herramientas que constituyen el método estadístico elemental. Estas son:
 - Diagrama de Pareto
 - Diagrama de Causa – Efecto.
 - Estratificación.
 - Hoja de Verificación.
 - Histograma
 - Diagrama de Dispersión
 - Gráficas y Cuadros de Control.

B) Metodología para implantar la calidad.

El Dr. Ishikawa organiza el proceder de la organización para conseguir el control de la calidad en los siguientes pasos:

Planear:

1. Definir metas y objetivos.
2. Determinar métodos para alcanzarlos.

Hacer:

3. Proporcionar educación y capacitación.

4. Realizar el trabajo.

Verificar:

5. Constatar los efectos de la realización.

Actuar:

6. Empezar las acciones apropiadas.

Dada la importancia de los criterios de calidad dentro de la metodología promovida por el Dr. Ishikawa, aquí se incluyen los pasos que él recomienda para estos equipos:

1. Escoger un tema (fijar metas).
2. Aclarar las razones por las cuales se elige dicho tema.
3. Evaluar la situación actual.
4. Analizar (investigar las causas).
5. Establecer medidas correctivas y ponerlas en acción.
6. Evaluar los resultados.
7. Estandarizar y prevenir los errores y su repetición.
8. Repasar y reflexionar, considerar los problemas restantes.
9. Planear para el futuro.

ARMAND V. FEIGENBAUM

A) Fundamentación teórica

- En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios.

- La calidad ha llegado a ser la única fuerza de gran importancia que lleva el éxito organizacional y al crecimiento de la compañía en mercados nacionales e internacionales.
- Procesos de calidad fuerte y efectivos están generando excelentes resultados y utilidades en empresas con estrategias de calidad efectivas. Esto está demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en la productividad total, por la reducción significativa de los costos y por un liderazgo competitivo más fuerte.
- La calidad es en esencia una forma de administrar a la organización. Las llaves genuinas de la búsqueda del éxito en la calidad, se han convertido en un asunto de gran interés para la administración de las compañías en todo el mundo.

B) Metodología para implantar la calidad

El Dr. Feigenbaum propone un sistema que permite llegar a la calidad en una forma estructurada y administrada, no simplemente por casualidad .

Este sistema se llama Control Total de la Calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total del consumidor. Este sistema está formado por los siguientes puntos:

1. Políticas y objetivos de calidad definidos y específicos.
2. Fuerte orientación hacia el cliente.

3. Todas las actividades necesarias para lograr estas políticas y objetivos de calidad.
4. Integración de las actividades de toda la empresa.
5. Asignaciones claras al personal para el logro de la calidad.
6. Actividad específica del control de proveedores.
7. Identificación completa del equipo de calidad.
8. Flujo definido y efectivo de información, procesamiento y control de calidad.
9. Fuerte interés en la calidad, además de motivación y entrenamiento positivo sobre la misma en toda la organización.
10. Costo de calidad acompañado de otras mediciones y estándares de desempeño de la calidad.
11. Efectividad real de las acciones correctivas.
12. Control continuo del sistema, incluyendo la pre alimentación y retroalimentación de la información, así como el análisis de los resultados y comparación con los estándares presentes.
13. Auditoría periódica de las actividades sistemáticas.

H.JAMES HARRINGTON

A) Fundamentos teóricos.

- La principal razón de éxito ya no es la producción en masa. Ahora es la calidad, considerada desde la perspectiva de los clientes.
- Para los clientes y, por tanto, para una mayor participación en el mercado, el factor determinante en la calidad; no los precios más bajos.

- Las compañías cuyos procesos producen continuamente artículos de calidad se benefician con:
 - Menores costos de producción.
 - Márgenes de utilidad más altos.
 - Mayor participación en los mercados.
- Los clientes son la vida de todo negocio, su activo más valioso. Si no hay clientes, no hay negocio.
- Ya no es posible sobrevivir con los niveles de defectos que aceptábamos antes. Sólo deben comprarse los materiales y componentes que satisfagan los requerimientos del trabajo que hemos de realizar.
- El único enfoque de la calidad que logra éxito es aquel que convierte ésta en la forma de vida predominante de la empresa.

Para conseguir que la calidad se convierta en una nueva forma de vida en la organización, se requiere llevar a cabo un proceso de mejoramiento.

Este proceso es un compromiso progresivo y continuo. Implica una nueva forma de pensar en todas las actividades, desde aquéllas que se realizan en un departamento operativo, hasta las que caracterizan el manejo de oficina del director general.

El cambio drástico en la forma de pensar de la organización para que la calidad se logre, no es algo que se pueda ordenar. No ocurre de la noche a la mañana o a consecuencia de un programa. El truco radica en convertir el proceso de mejoramiento en parte del sistema operativo de la empresa. Debe estar presente en todo lo que hagamos, en nuestra

manera de pensar y, más que nada, en nuestra forma de actuar.

B) Metodología para implantar la calidad

El Dr. Harrington propone un proceso de mejoramiento que ésta constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí; y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio para el mejoramiento de su desempeño.

Un proceso que ayuda a aceptar el cambio y a convertir en parte necesaria del estilo de vida el seguir mejorando.

El proceso de mejoramiento está formado por diez actividades básicas:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Instituir un consejo directivo de mejoramiento.
3. Conseguir la intervención de mejoramiento.
4. Asegurar la participación de los empleados en equipo.
5. Lograr la colaboración individual.
6. Crear equipos para el mejoramiento de los sistemas y procesos.
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
10. Definir un sistema de reconocimientos.

PHILIP CROSBY

A) Fundamentación teórica

Todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea

debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Para que se dé la calidad se requiere que en los insumos, en el trabajo y en los servicios o productos se cumplan los requisitos establecidos para garantizar un correcto funcionamiento en todo. La calidad, definida como “cumplir los requisitos”, es uno de los principios propuestos por Crosby.

Otro principio establece que “el sistema de la calidad es la prevención, y no la corrección”.- Crosby defiende que: “El estándar de la realización es cero defectos”.

- El último principio es: “La medida de la calidad es el precio del incumplimiento”.

B) Metodología para implantar la calidad

Philip Crosby tiene muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que en una organización se impute el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad (PMC).

1. Compromiso de la dirección.
2. Equipo para el mejoramiento de la calidad.
3. Medición.
4. Costo de la calidad.
5. Conciencia sobre la calidad.

6. Acción correctiva.
7. Planeación del día de cero defectos.
8. Educación al personal.
9. Fijación de metas.
10. Eliminación de las causas de error.
11. Reconocimiento.
12. Consejos de calidad.
13. Repetición de todo el proceso.

Principales filosofías de calidad.

1. Deming establece el siguiente planteamiento: cuando se mejora la calidad se logra:
 - Los costos disminuyen debido a menos reprocesos.
 - Menor número de errores.
 - Menos demora y obstáculos.
 - Mejor utilización de las maquinas, del tiempo y de los materiales.

I) Estrategia de Deming:

1. Crear en el propósito de mejora del producto y servicio, con un plan para ser competitivo y permanecer en el campo de los negocios.
2. Adoptar una nueva filosofía eliminar los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, productos defectuosos.
3. Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad.

4. Eliminar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio de venta, en vez de esto, mejore la calidad por medio del precio, es decir minimice el costo total.
5. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo.
7. Instituir una supervisión para que fomente el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad.
8. Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa.
9. Romper barreras entre los departamentos. Debe existir comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común.
10. Eliminar eslóganes y metas enfocadas a incrementar la productividad sin proveer métodos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que si la principal meta es la cantidad, la calidad se va a ver afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más calificado en beneficio de la empresa.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los 13 puntos anteriores.

II) Filosofía de Juran.

- Planificación de la calidad, control de calidad.
- La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- El primer paso para planear la calidad es identificar quienes son los clientes.
- Para identificar a los clientes hay que seguir el producto para ver sobre quienes repercute.
- Para comprender las necesidades de los clientes, debemos ir mas allá de las necesidades manifestadas y descubrir las no manifestadas.
- Las percepciones de los clientes pueden parecernos irreales, pero para los clientes son una realidad y, por lo tanto tenemos que tomarlas en serio.
- La precisión en asuntos de calidad exige que lo digamos con números
- Antes de planificar el proceso, deberán ser revisados los objetivos por las personas involucradas.
- El objetivo óptimo de la calidad tiene que satisfacer las necesidades de los clientes y proveedores por igual.
- La calidad de una empresa empieza por la planeación de la misma.
- Muchas empresas tiene que hacer frente a graves pérdidas y desechos, deficiencias del proceso de planeación.

III) Filosofía de Crosby.

1. Cumplir con los requisitos.
2. Prevención.
3. Cero defectos.

4. Precio de incumplimiento.

Etapas en el proceso de mejoramiento de Calidad.

1. Compromiso en la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Concientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defectos.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

IV) Filosofía de Tagushi.

Propone la palanca de calidad.

Solo en la etapa de diseño de un producto podemos tomar medidas contra la variabilidad causada por agentes internos, externos y por imperfecciones de manufactura (ruido).

La palanca de la calidad.

- Diseño del producto.
- Diseño del proceso.

- Producción.
- Mejora del producto.

V) Filosofía de Ishikawa.

1. El control total de calidad es hacer lo que se debe hacer en todas las industrias.
2. El control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad
3. Hagamos un control total de calidad que traiga tantas ganancias que no sepamos qué hacer con ellas.
4. El control de calidad empieza con educación y termina con educación.
5. Para aplicar el control total de calidad tenemos que ofrecer educación continua para todo, desde el presidente hasta los obreros.
6. El control total de calidad aprovecha lo mejor de cada persona.
7. Cuando se aplica el control total de calidad, la falsedad desaparece de la empresa.
8. El primer paso del control total de calidad es conocer los requisitos de los consumidores.
9. Preveer los posibles defectos y reclamos.
10. El control total de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere de inspección.
11. Elimínese la causa básica y no los síntomas.
12. El control total de calidad es una actividad de grupo.
13. Las actividades de círculos de calidad son parte del control total de calidad.

14. El control total de calidad no es una droga milagrosa.
15. Si no existe liderazgo desde arriba no se insista en el CTC.

La Mejora Continua

La mejora continua significa que el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea **el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente.**

Esto exige a la Organización adoptar una aproximación centrada en los resultados en materia de incremento continuo de la satisfacción del cliente, **integrado en el ciclo anual de planificación de actividades de la Organización.**

La creación de una **cultura de mejora continua** en una Organización no es algo que se pueda hacer de un día para otro, y esto es cierto tanto para el sector público, como para el sector privado. Cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano no constituye en reto pequeño. No existen fórmulas mágicas, soluciones simples, ni decisiones rápidas para conseguirlo. Lograr progresos apreciables de la noche a la mañana en materia de calidad del servicio pertenece más a la ficción que a la realidad de las Organizaciones. El éxito en la creación de esta cultura de mejora continua exige un **liderazgo firme y sostenido** que apoye la iniciativa y la adhesión a sus principios, la **asignación de recursos** suficientes y la **participación activa** en el proyecto. La mejora de la calidad no puede obtenerse mediante un programa. Se trata del **resultado de un proceso de mejora continuo y permanente.**

Este liderazgo necesario (imprescindible) para la implantación en el seno de la Organización de la cultura de la mejora continua, tiene que producirse tanto en los **niveles políticos** como en la **alta dirección** de la Organización: no pueden delegar la responsabilidad, es necesario que asuman la dirección de los trabajos o nada sucederá.

Es crucial que los esfuerzos orientados a la mejora del servicio provengan de los **directivos de línea** y no sólo de los departamentos “staff” o asesores, y esto por razones de credibilidad, influencia y sentido de copropiedad organizativa. Estos directivos de línea deben ejercer el liderazgo y constituirse en los “propietarios” y conductores del proceso de mejora continua, aunque exista un departamento “staff” que tenga como cometido operativo la mejora de la calidad de los servicios.

Vemos pues la importancia que tiene poner en los puestos de dirección a personas con capacidad de liderazgo, en situación de poder ejercerlo con efectividad.

La mejor forma de afrontar los retos que conlleva la implantación de una cultura de mejora continua en la calidad del servicio es implicar a la mayor cantidad de gente posible.

La forma más adecuada de conseguir una **participación efectiva del personal** (y como consecuencia dar pasos en la creación de una cultura de la mejora continua en la Organización), es por medio de la **creación de equipos de trabajo**, sobre todo si se tiene en cuenta que, en muchas ocasiones, la entrega de un servicio implica una cadena de actividades y

empleados interrelacionados entre sí. Muy raras veces un servicio de calidad es el resultado de una acción individual aislada.

Para conseguir de forma sostenida a lo largo del tiempo este incremento en la satisfacción de los clientes, es necesario **fijar objetivos de mejora continua** en el cuadro del proceso de planificación anual de actividades y objetivos de la Organización y que estos planes anuales estén basados en las necesidades y expectativas de los clientes en la prestación del servicio considerado. (Federación Española de municipios y provincias 2003, Pág. 4)

Calidad en la Administración

Para definir la calidad en la administración enunciaremos alguno de los conceptos siguientes:

- Calidad. Es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones según (Harrington, 1989, Zeithmal. 1991)
- La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (Espeso y Harvey, 1994)
- La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran y Gryna, 1993)
- Calidad, según Edward W. Deming, consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto

La Calidad en la administración es *causa*, La administración en la Calidad es *efecto*

La calidad se define como: *saber hacer bien las cosas*

La administración se define como: *saber controlar las oportunidades del hacer*

Si la calidad es un *valor absoluto* que debe de ejercer para beneficio de la persona, y se debe y se puede ejercer únicamente en y a través de la persona, por lo tanto es necesario que el ejercicio de ese valor implique *todo un sistema* que permita controlar todas las oportunidades que el ejercicio del valor de la calidad proporcione. Ese sistema de control de oportunidades es simple y naturalmente la *administración*. Si cada cabeza es un mundo, por lo tanto cada persona tiene su forma muy personal de expresar y de ejercer el valor de la calidad, la forma es diferente pero el contenido es el mismo, *la calidad*.

(Zavala, Medellín 2,003, Libro Teoría dela Calidad- Guadalajara-México)

Administración de la calidad

Esta definición no se ha concretado debido a los diferentes conceptos de autores especialistas en el tema. Todas están en lo cierto solo hasta un cierto punto, la mayoría son considerables, pero solo mencionan algunos de los aspectos del amplio campo de la administración de calidad total, y que es absurdamente imposible encontrar en una sola definición todas las características que esta lleva. Si tan solo encontráramos una sola definición que sea corta, y también muy fácil de tener en mente, no cubriría todas las necesidades de tener esa información concreta, aunque hoy en día muchas de estas definiciones han sobresalido, con la definición de que la administración de la calidad total es excelente (Muñoz, Andrés, La Gestión de Calidad Total en la Administración Publica,(España: Diaz de Santos, 1999).

Hay autores que se enfocan en la relación de los clientes, trabajo en equipo y mejora continua, como Deming (1989) y Juran (1990), que mencionan en sus

definiciones la importancia del liderazgo y reducir la variabilidad, así como los conjuntos de actividades, como la planificación y control. También sobresaliendo las herramientas de estándares estadísticos para reducir y eliminar errores. Dean y Bowen (1994) que se enfocan en las herramientas operativas y técnicas, quienes tienen en perspectiva la administración de calidad como una teoría de que la administración la pueden conformar los principios, prácticas y herramientas. Hay otros autores que ven la administración como una forma de gestión que envuelve a todo el personal de la organización, ya que está rodeada de valores culturales que permiten definir la dirección de la totalidad desde la organización hasta los clientes. Esto hace que la totalidad de la organización se visualice como un grupo de elementos principales, formas de organización, que tienen como objetivo motivar a la organización para brindarle la mejor calidad. Y al mencionar “la organización” se refiere a todos los integrantes de la organización, desde los altos directivos hasta los empleados. Todas las funciones realizadas por estos elementos son en pro de la calidad hacia los clientes. Muchos creen que la Administración de la Calidad Total es un programa, y en realidad no es así, sino que es una forma en la que se puede hacer negocios, una perspectiva que se tiene de la organización y de sus funciones. Los resultados de la implementación de este, no solo se puede apreciar a simple vista, sino que también en la forma en la que se estructura la organización y la forma de lograr las metas corporativas.

(Criado, Fernando, Manual de la Calidad en la Gestión,(España: Secretariado de Publicaciones, Universidad de Sevilla,1999).

La Gestión de la Calidad Total

(abreviada **TQM**, del inglés *Total Quality Management*) es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming»,¹ y Joseph Juran.² La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella.

Tras un análisis de la TQM publicado en *Harvard Business Review* en 1983, la estrategia fue ampliamente adoptada por empresas estadounidenses.

Composición de la gestión de calidad total

La gestión de calidad total está compuesta por dos paradigmas:

- **Gestión:** el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar o lo que se conoce como el ciclo PHVA - Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Total:** organización amplia

1. [«Guru: W. Edwards Deming» *The Economist*](#). 5 de junio de 2009
2. [«Total quality management» *The Economist*](#). Consultado el 20 de septiembre de 2012.

3. Marco conceptual

El Artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice

Definición de Micro y Pequeña Empresa Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086) <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml#ixzz4QwqbqWMk>

Definición de la Micro y Pequeña Empresa (Ministerio de la Producción)

Se define como micro y pequeña empresa a la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes p prestación de servicios

Concepto de Formalización

Es el cumplimiento de las disposiciones del Estrado para el adecuado inicio de una actividad empresarial (Ministerio de la Producción 2012).

SISTEMAS DE CALIDAD DE GESTIÓN

Un Sistema de **Gestión de Calidad** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de **calidad**, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción (www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/.../sistema-gestion-calidad.asp)

CALIDAD TOTAL

El **concepto** de la **calidad total** es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la **calidad** óptima en la totalidad de las áreas dentro de una organización. El profesor Japonés Kaoru Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la **calidad**, proporcionó la siguiente definición respecto a la **Calidad Total**: "

CONCEPTO DE CALIDAD (Norma ISO 90001)

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

4. Hipótesis

4.1 Hipótesis General

Los enfoques de gestión de calidad y formalización son ideas clave en el desarrollo de las Mypes en el sector comercial Gimnasios del Distrito de Iquitos, 2016.

4.2 Hipótesis Específicas

- Las características tangibles e intangibles desarrolladas por las Mypes sector comercial Gimnasios satisfacen a sus clientes en el Distrito de Iquitos, 2016.
- El mejoramiento de la gestión y formalización de las Mypes es una idea prioritaria en los administradores de las Mypes en el sector comercial Gimnasios del Distrito de Iquitos, 2016.
- El grado de preparación en gestión y formalización de los administradores de las Mypes mejorará el grado de percepción del cliente sobre la calidad y formalización del sector comercial gimnasio del Distrito de Iquitos, 2016.

III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, porque se recolecta datos de campo por medio de encuestas enriqueciéndose de los mismos, con utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.

2. Nivel de Investigación

El nivel será descriptivo porque especifica las propiedades importantes de personas que se someten al análisis. Se aplicará la correlación de Pearson.

3. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental transversal: no experimental por que se estudiará conforme a la realidad, sin modificaciones; transversal por que se estudiará en un tiempo determinado

4. Población y muestra de la investigación

POBLACIÓN

La población está constituida por todos Gestores o Administradores los gimnasios del distrito de Iquitos.

MUESTRA

La muestra será del 100% de la población total.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario estructurado
Documentaria	Fichas de trabajo

5.1 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

La técnica que se empleó para el procesamiento de los datos fue la computarizada, codificadas en una matriz mediante el paquete estadístico IBM SPSS versión 21 en español.

6. Consideraciones éticas

En el desarrollo de la presente investigación se tendrá presente las consideraciones éticas en todo el proceso puesto que se desarrollara con el más mínimo detalle de no encasillar a los entrevistados, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Los instrumentos serán anónimos en todo el proceso
- Se informará el objetivo de trabajo
- Se protegerá la confiabilidad de los datos
- Ninguna de las preguntas atentará contra de la salud física, moral y social de los participantes.

IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de la gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector Servicios de gimnasio del Distrito de Iquitos se ha dividido en seis etapas, desde los aspectos generales de la empresa, la formalización, gestión de calidad, control de procesos, Indicadores de desempeño y Cumplimiento con la legislación. El estudio levantó información de las personas involucradas en la gestión de todas las empresas que se dedican al sector comercial Gimnasios del distrito de Iquitos, 2016.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se describió y analizó cada una de las actividades de la gestión de calidad y la formalización de las Mypes en el sector servicios, rubro de gimnasios.

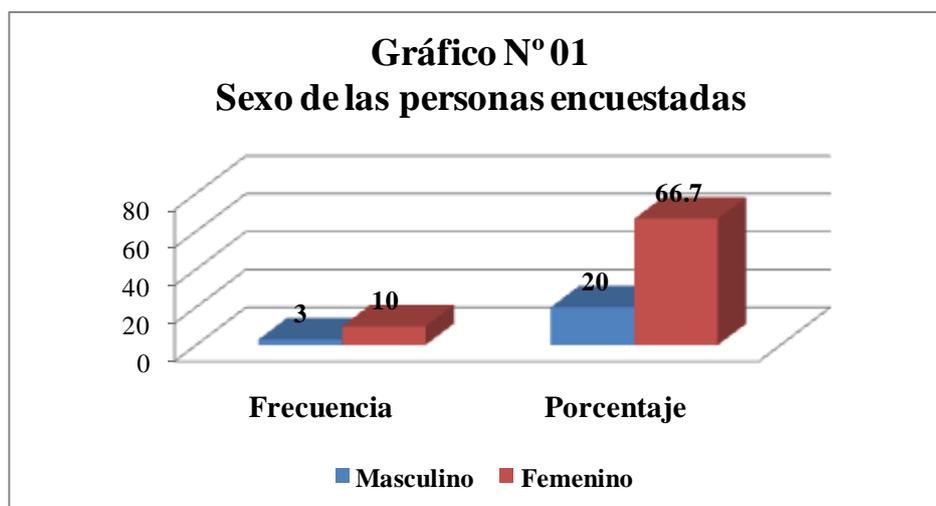
7. LA EMPRESA

En la presente etapa se recolectan datos relacionadas a los gestores o dueños de los Gimnasios del Distrito de Iquitos

Tabla 01

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	40,0
Femenino	9	60,0
Total	15	100,0

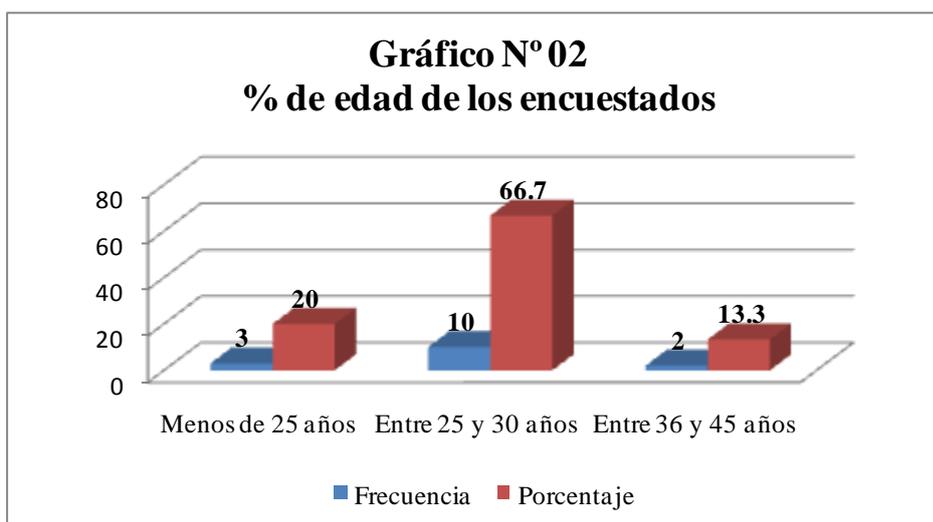


El tabla 01 muestra los resultados en cuanto a sexo de los gestores o propietarios de las Mypes rubro gimnasios, siendo los resultados lo siguiente: el 60% de los entrevistados son de sexo femenino, el 40% son de sexo masculino, evidenciando la primacía de las damas en este sector.

Tabla 02

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
menos de 25 años	3	20,0
entre 25 y 35 años	10	66,7
entre 36 y 45 años	2	13,3
Total	15	100,0

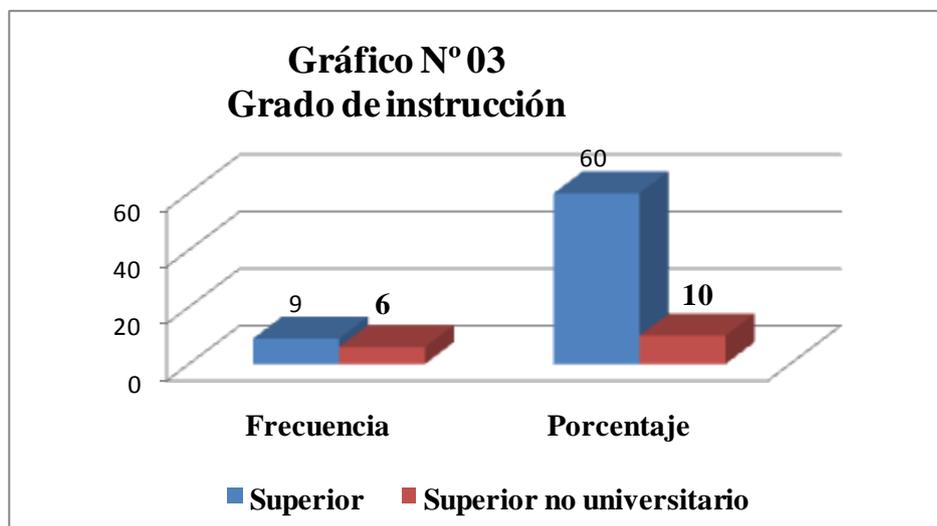


Los resultados de la tabla 02 nos muestra que el 66.7% de los entrevistados sus edades exceden los 25 a 35 años, el 20% se encuentran en edades menores de 25 años, el 13.3% de los gestores o dueños fluctúan entre los 36 a 45 años.

Tabla 03

Grado de Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	9	60,0
Superior no universitaria	6	40,0
Total	15	100,0

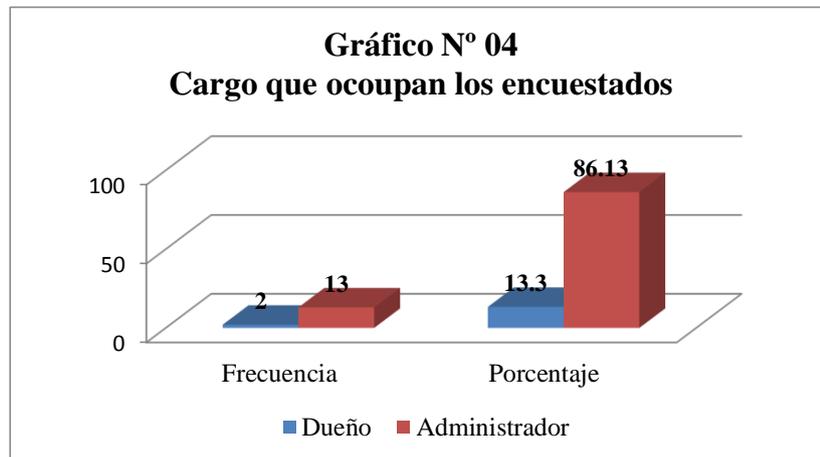


Se puede observar en la siguiente (Tabla 03) que el grado de instrucción de los encuestados son: el 60% afirmó que tiene instrucción secundaria, el 40% aseveró que es de nivel superior no universitaria, apreciándose que existe un regular nivel de instrucción de parte de los propietarios de este tipo de negocio.

Tabla 04

Cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Dueño	2	13,3
Administrador	13	86,7
Total	15	100,0

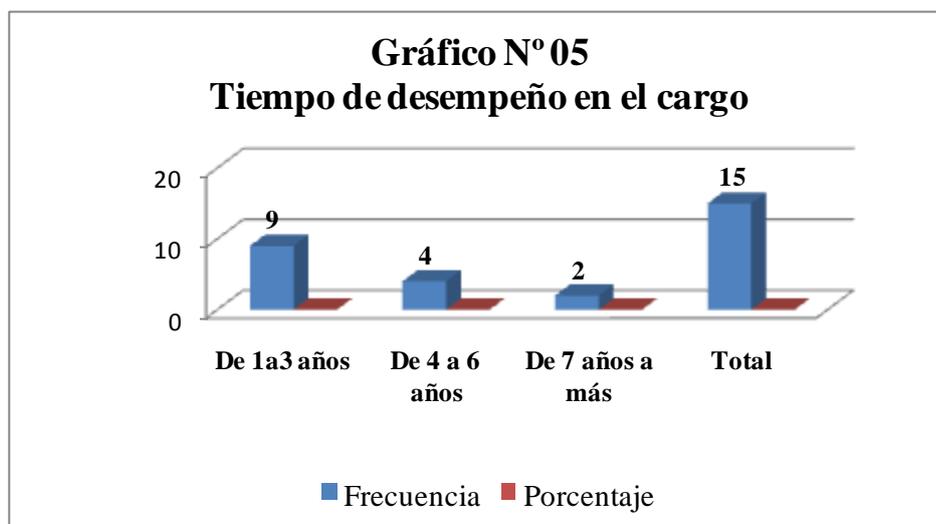


Con respecto al cargo que ocupan en la empresa (Tabla 04), el 86.7 % opinaron que son los administradores y sólo el 13.3% manifestaron ser los dueños.

Tabla 05

Tiempo de desempeño en el cargo

	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 años	9	60,0
De 4 a 6 años	4	26,7
De 7 años a más	2	13,3
Total	15	100,0

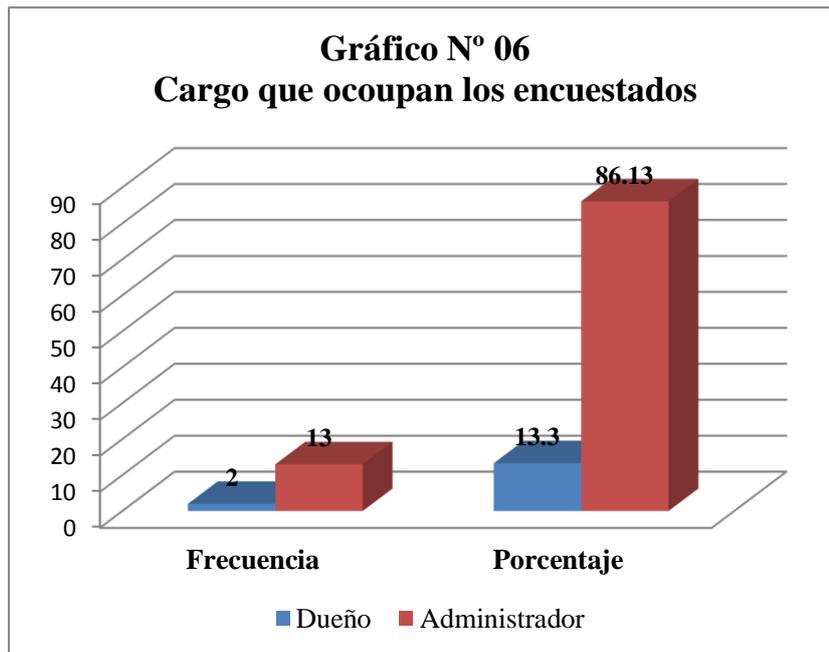


Con respecto a la pregunta sobre el tiempo de desempeño en el cargo (Tabla 05) las respuestas fueron las siguientes: el 60% de los entrevistados manifestaron que están en el rango de 1 a 3 años, el otro 26.7% expresaron que están en el rango de 4ª 6 años y sólo el 13.3 % están de 7 a más años, afirmándose que este rubro es muy nuevo en nuestra sociedad distrital.

Tabla 06

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

	Frecuencia	Porcentaje
de 1 a 3 años	13	86,7
de 7 años a más	2	13,3
Total	15	100,0

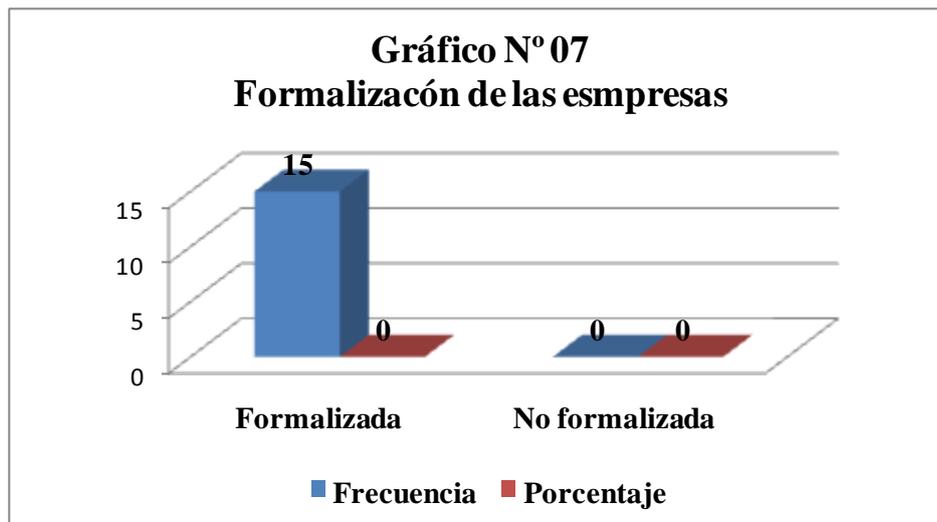


Respecto a la pregunta sobre el tiempo de permanencia en la empresa (Tabla N° 06) los resultados fueron los siguientes: el 86,7% afirmaron que su permanencia es de 1 a 3 años, el otro 13,3% expresaron que su permanencia es de 7 años a más.

Tabla 07

La empresa es:

	Frecuencia	Porcentaje
Formalizada	15	100,0
No formalizada	0	0,0
Total	15	100,0

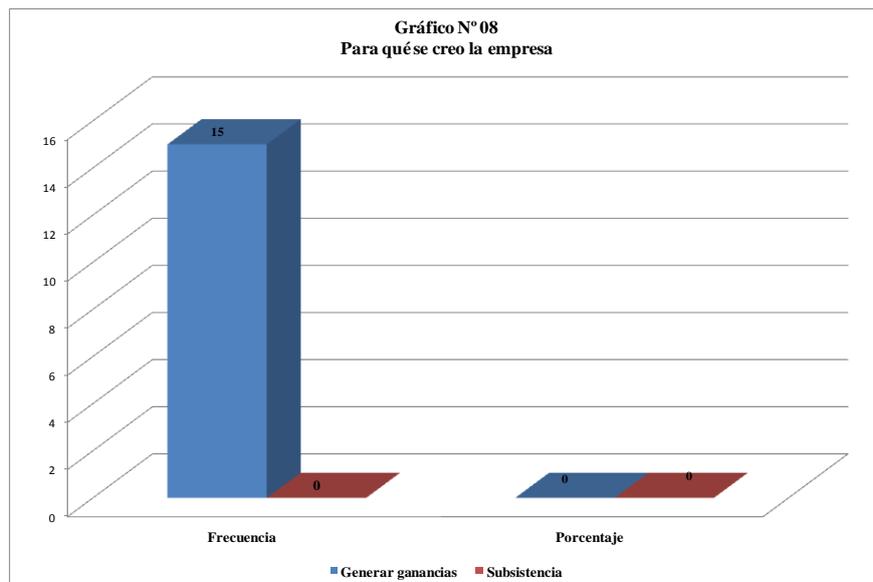


La Tabla 07 nos expresa sobre la formalización y los resultados son las siguientes: el 100% expresaron que se encuentran formalizadas.

Tabla 08

Su empresa se creó para:

	Frecuencia	Porcentaje
Generar ganancias	15	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	15	100,0



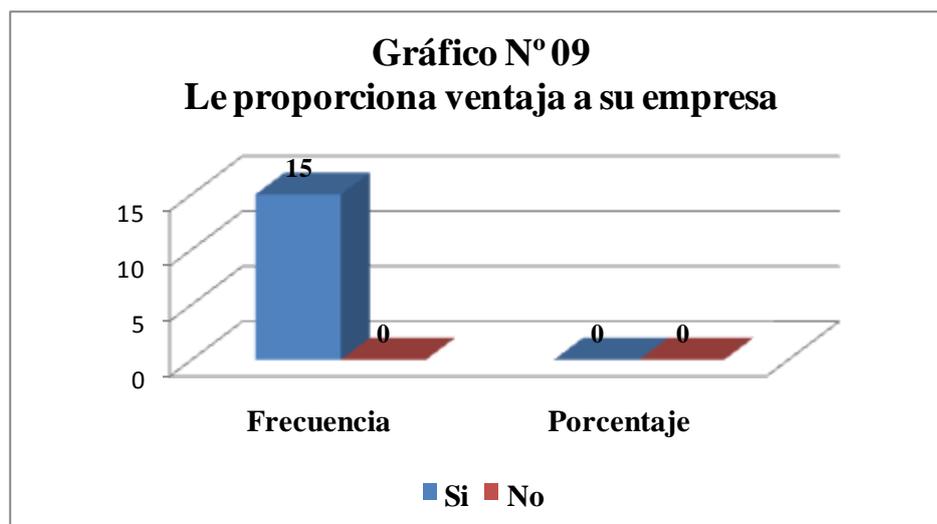
Respecto a la pregunta para qué se creó la empresa, las respuesta fueron las siguientes: el 100% afirmaron que para generar ganancias, los mismos que expresan Las características de este tipo de rubro de negocio.

8. FORMALIZACIÓN

Tabla 09

¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

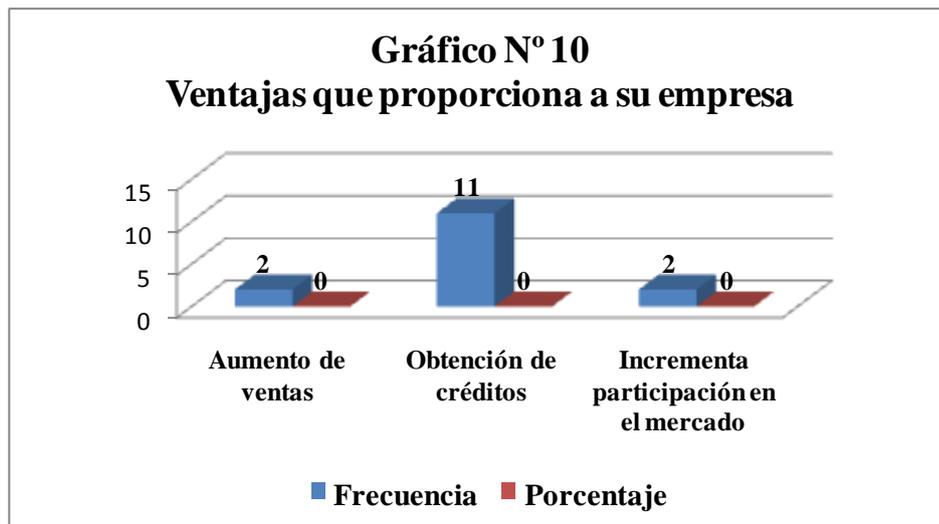


Respecto a la pregunta si la formalización proporciona ventajas, el 100% afirmaron que sí les proporciona ventaja.

Tabla 10

¿Qué ventajas proporciona a su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de ventas	2	13,3
Obtención de créditos	11	73,4
Incrementa participación en el mercado	2	13,3
Total	15	100,0

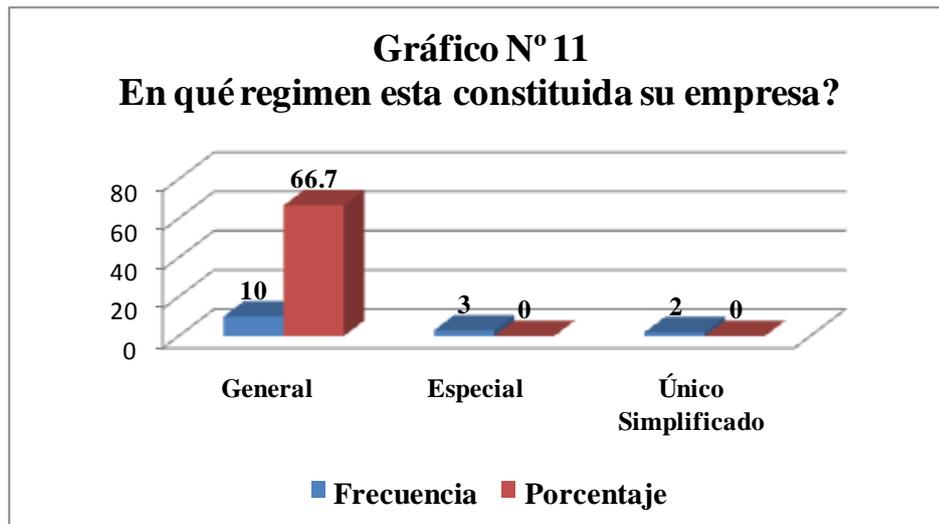


La tabla 10 nos manifiesta que las ventajas que le proporciona la formalización es: el 73.4% opinaron que les facilita la obtención de créditos financieros, el 13.3% manifestaron que les permite el aumento de la venta en este tipo de servicios, y solo el 13,3% opinó que incrementa su participación en el mercado.

Tabla 11

¿En qué régimen está constituida su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
General	10	66.7
Especial	3	20,0
Único Simplificado	2	13,3
Total	15	



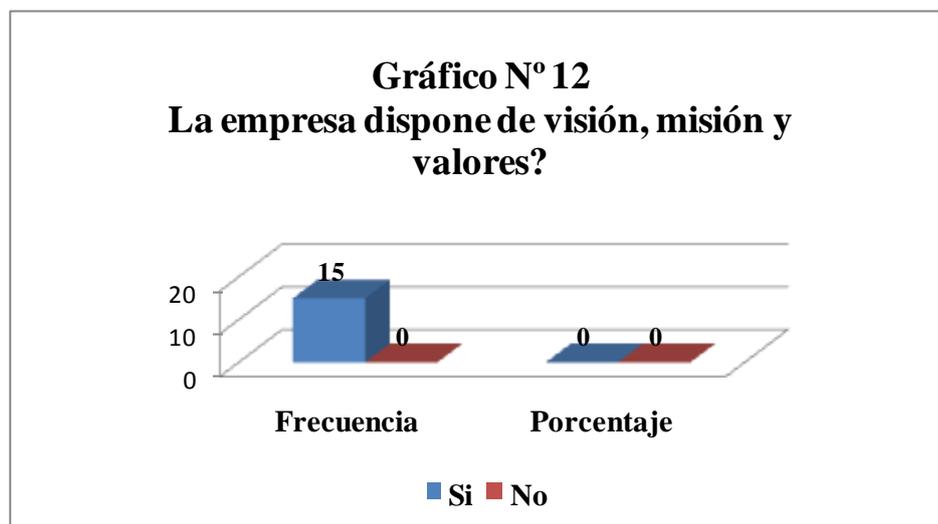
Respecto al régimen en el cual está constituida la empresa tabla (11) los entrevistados respondieron lo siguiente: el 77.7% expresaron que se acogieron al régimen General, el 20% afirmó estar en el especial y solo el 13.3 % se acogieron al régimen Único Simplificado.

- GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 12

¿Dispone la empresa de Visión, Misión y Valores?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

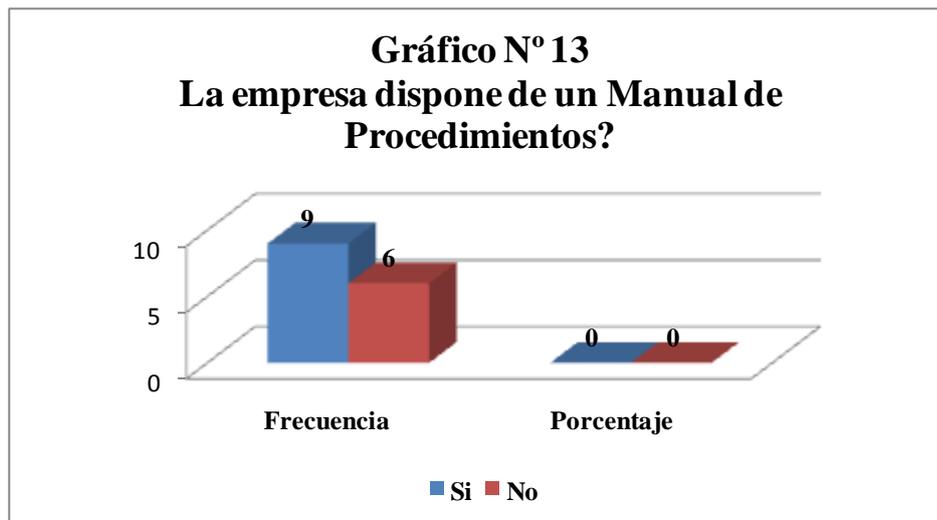


Los resultados a la pregunta sobre si la empresa posee una visión. Misión y valores, el 100% de los encuestados afirmaron que si.

Tabla 13

¿Dispone de un manual de procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60,0
No	6	40,0
Total	15	100,0

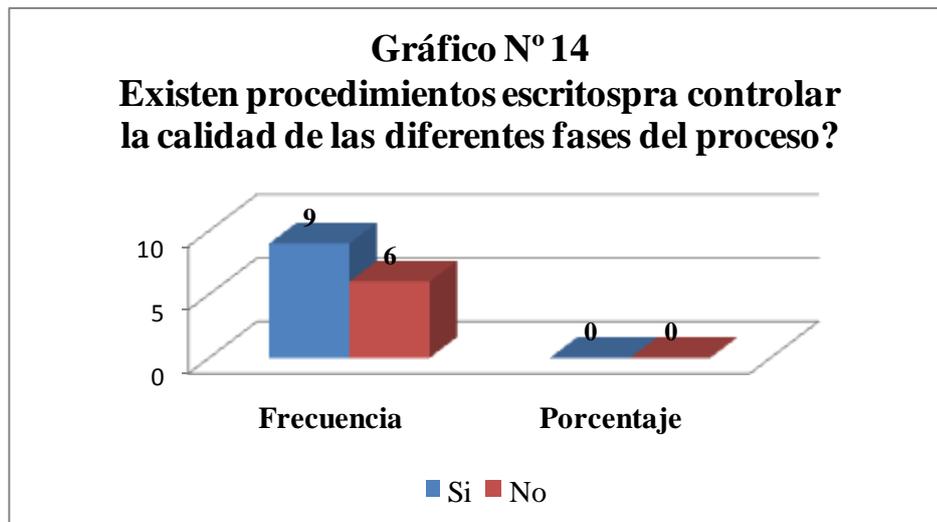


La tabla N° 13 nos muestra los resultados respecto a la pregunta sobre si disponen de un manual de procedimientos, el 60.0% afirmaron que sí, y el 40.0% expresaron que no disponen de este manual.

Tabla 14

¿Existen procedimientos escritos para controlar la calidad de las diversas fases del proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60,0
No	6	40,0
Total	15	100,0

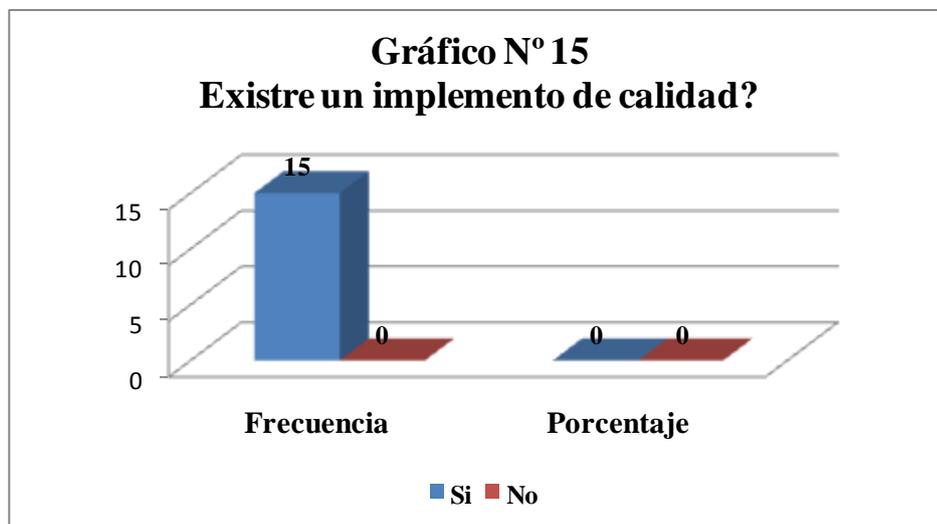


Respecto a que si existen procedimientos escritos para controlar la calidad de las diversas fases del proceso en la empresa, las respuestas son las siguientes: el 60% opinaron que sí y el 40% afirmaron que no.

Tabla 15

¿Tiene implementado un programa de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

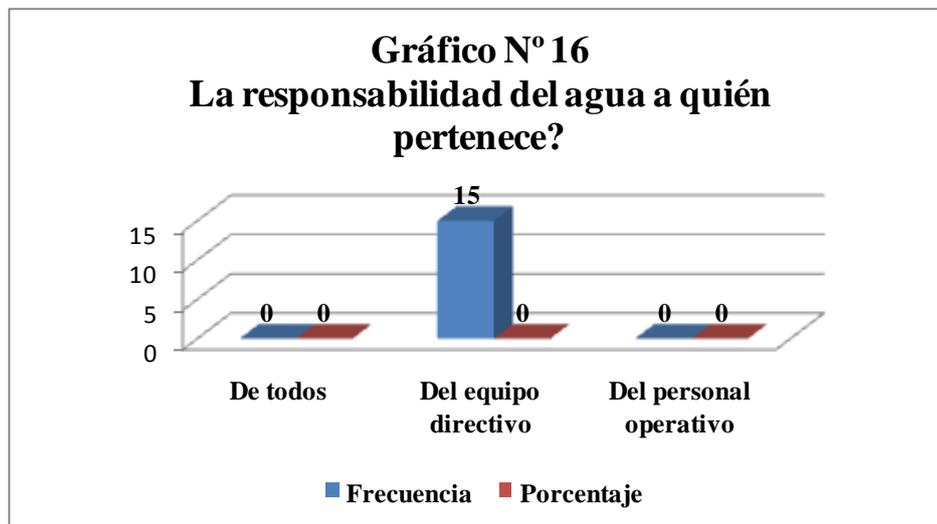


Respecto a la pregunta sobre si la empresa tiene implementado un programa de calidad, Tabla 15, las respuestas muestran: el 100% de los encuestados afirmaron que si tienen

Tabla 16

¿De quién es responsabilidad la calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
De todos	0	0,0
Del equipo directivo	15	100,0
Del personal operativo	0	0,0
Total	15	100,0

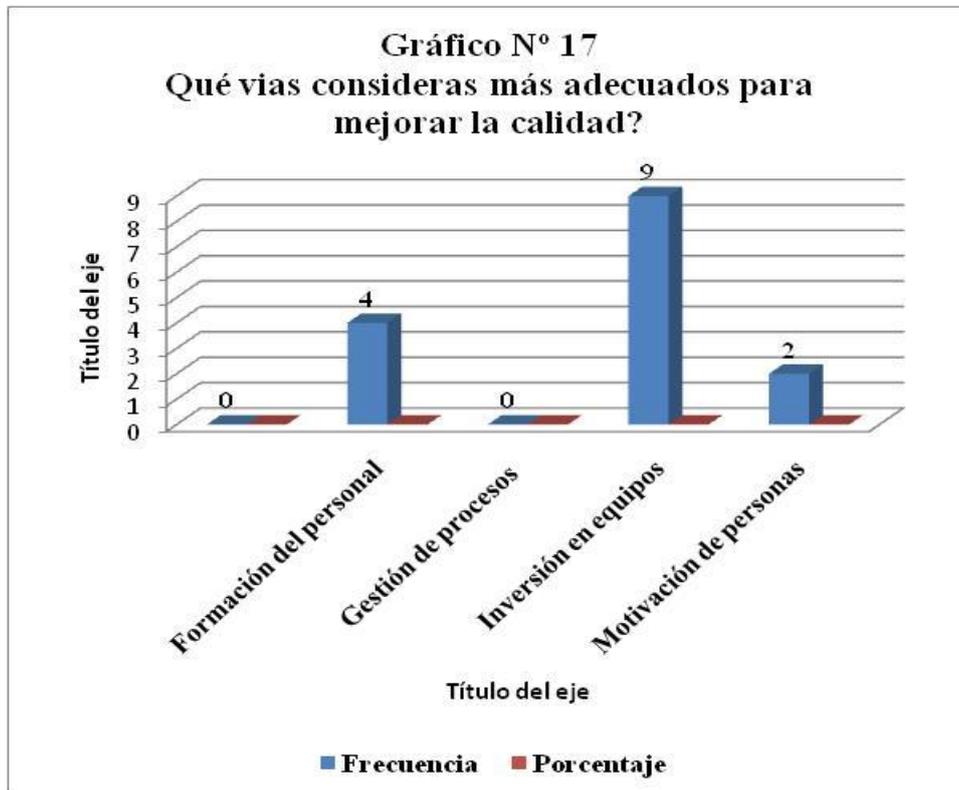


En la tabla 16 nos muestra las opiniones de los encuestados respecto a la responsabilidad de la calidad, las respuestas son: el 100% del Equipo directivos.

Tabla 17

¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar la calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Cambio de cultura en la empresa	0	0,0
Formación del personal	4	26,7
Gestión de procesos	0	0,0
Inversión en equipos	9	60,0
Motivación de personas	2	13,3
Total	15	100,0

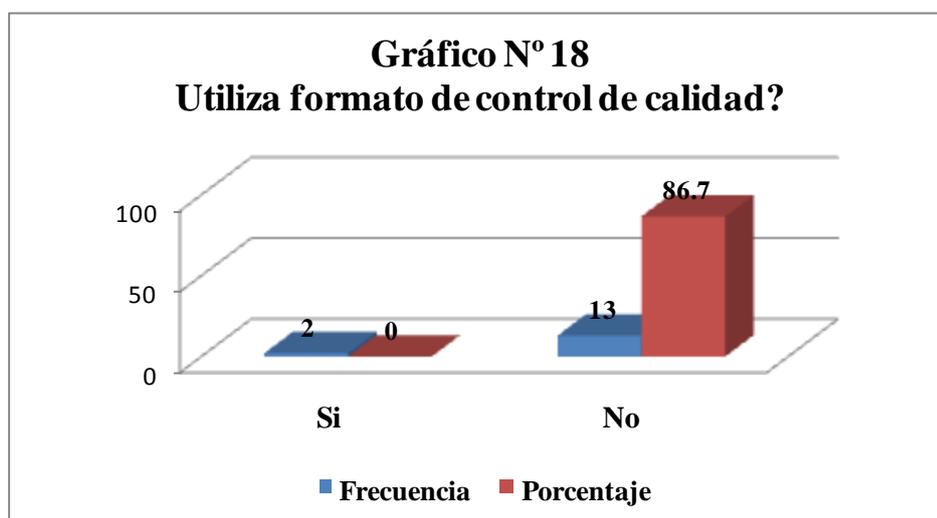


Respecto a la Tabla 17 nos muestra las respuestas sobre las vías consideradas más adecuadas para mejorar la calidad, el 60% manifestaron que es la inversión en equipos, el 26.7% formación personal y el 13.3% restante expresaron que es la motivación de personas.

Tabla 18

¿Utiliza formatos de control de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13,3
No	13	86,7
Total	15	100,0

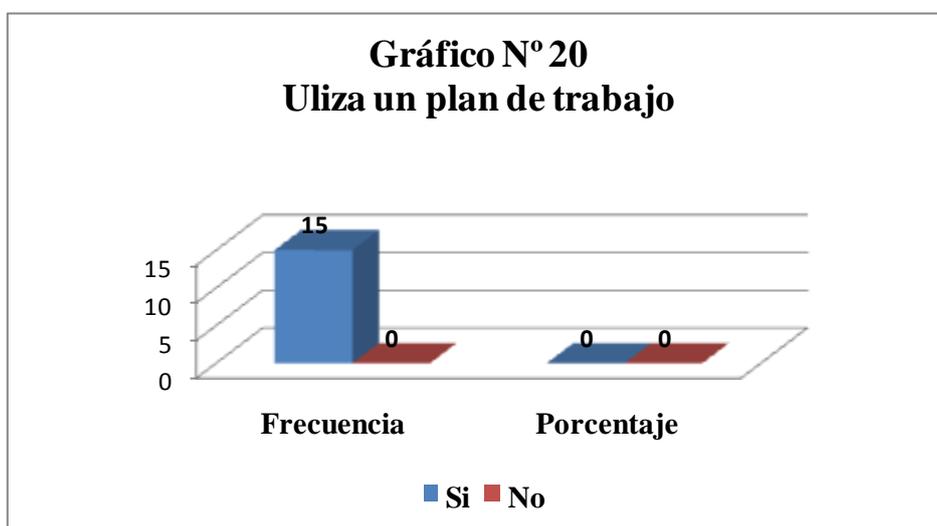


En la tabla 18 respecto a la utilización de formatos de control de calidad, las respuestas de los encuestados fueron: el 86.7 opinaron que no y solo el 13.3% expresaron que si.

Tabla 19

¿Utiliza algún Plan de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	00,0
Total	15	100,0

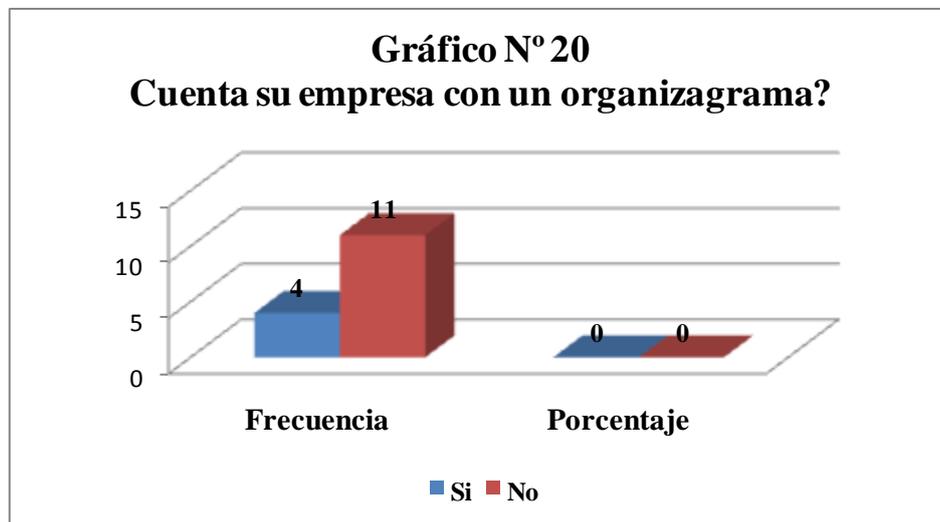


Respecto a la utilización de algún plan de trabajo en la empresa, tabla(19) las respuestas son las siguientes: el 100% afirmaron que si utilizan.

Tabla 20

¿Cuenta su empresa con un organigrama?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	26,7
No	11	73,3
Total	15	100,0

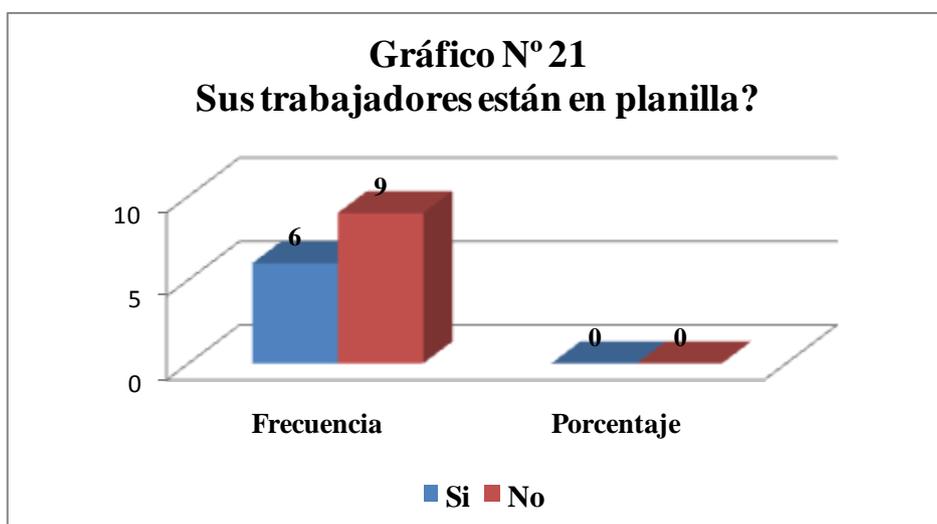


En lo referente a la utilización de organigramas en la empresas, tabla (20) la opinión de los encuestados es el siguiente; el 73.3% afirmaron que no y el 26.7% expresaron que sí.

Tabla 21

¿Sus trabajadores están en planilla?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40,0
No	9	60,0
Total	15	100,0

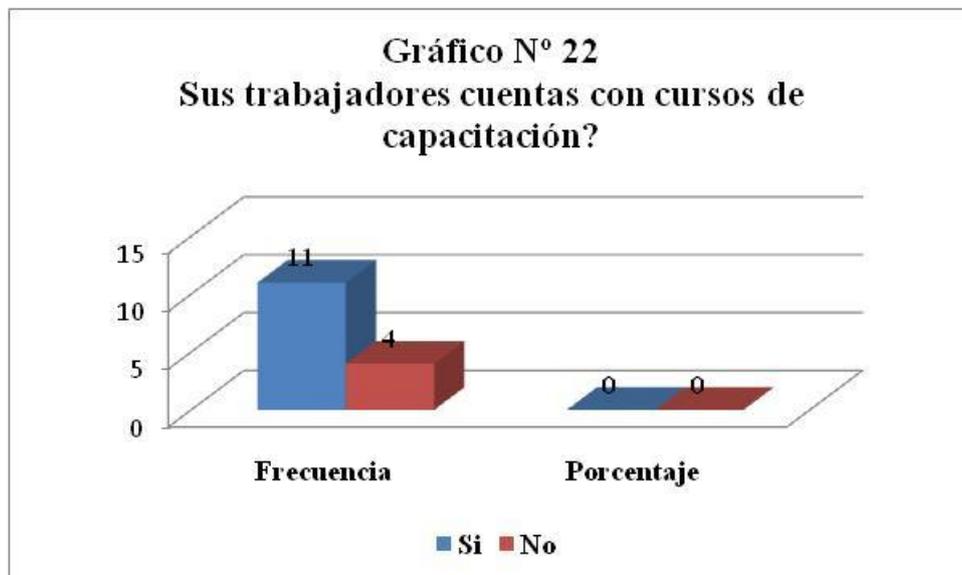


En la tabla 21 muestra la opinión de los administradores y propietarios de los gimnasios que el 60% de su personal no están en planilla y solo el 40% si lo están.

Tabla 22

¿Sus trabajadores cuentan con cursos de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73,3
No	4	26,7
Total	15	100,0



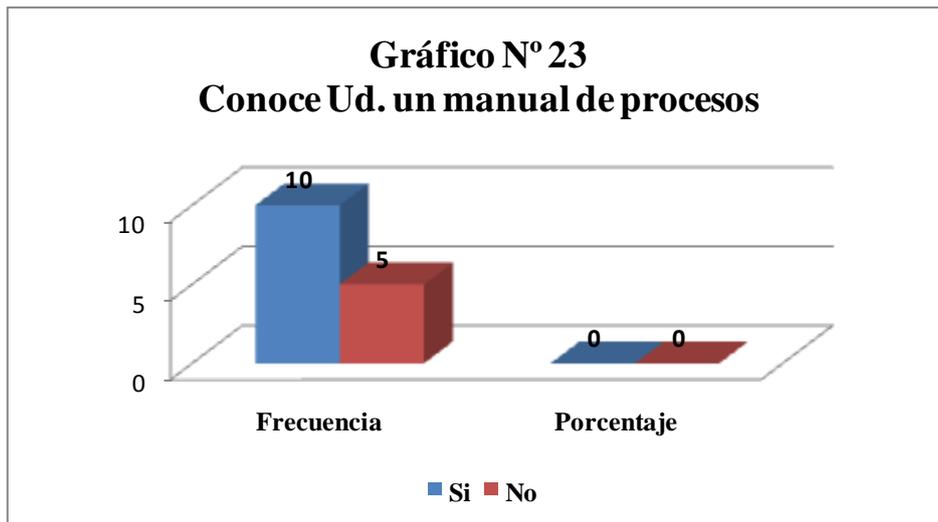
Respecto a que si los trabajadores cuentan con cursos de capacitación, tabla (22) el 73.3% de los entrevistados opinaron que sí y solo el 27% opinaron que no.

- CONTROL DE PROCESOS

Tabla 23

¿Conoce usted un manual de procesos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	66,7
No	5	33,3
Total	15	100,0

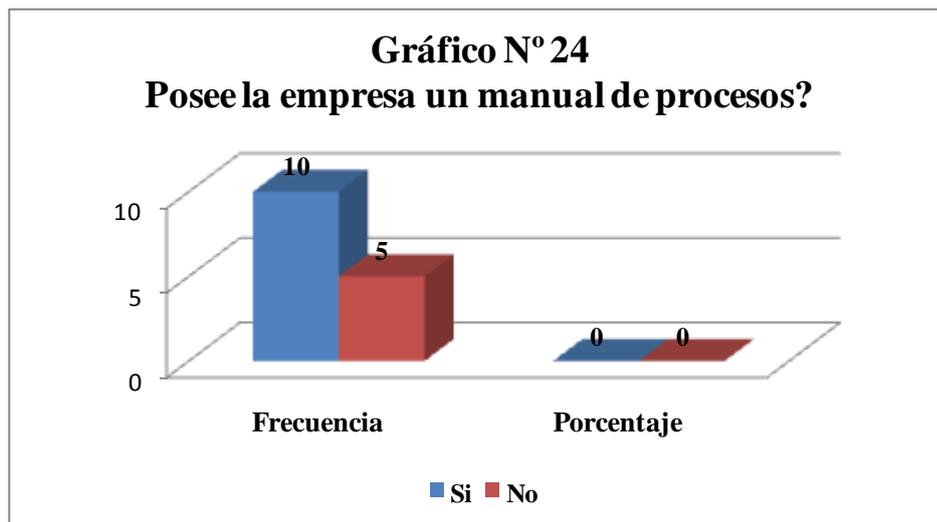


En la tabla 23 nos muestran que el 66.7% de los encuestados conocen un manual de procesos y que el 33.3% expresaron que no conocen.

Tabla 24

¿Posee la empresa un Manual de Procesos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	66,7
No	5	33,3
Total	15	100,0

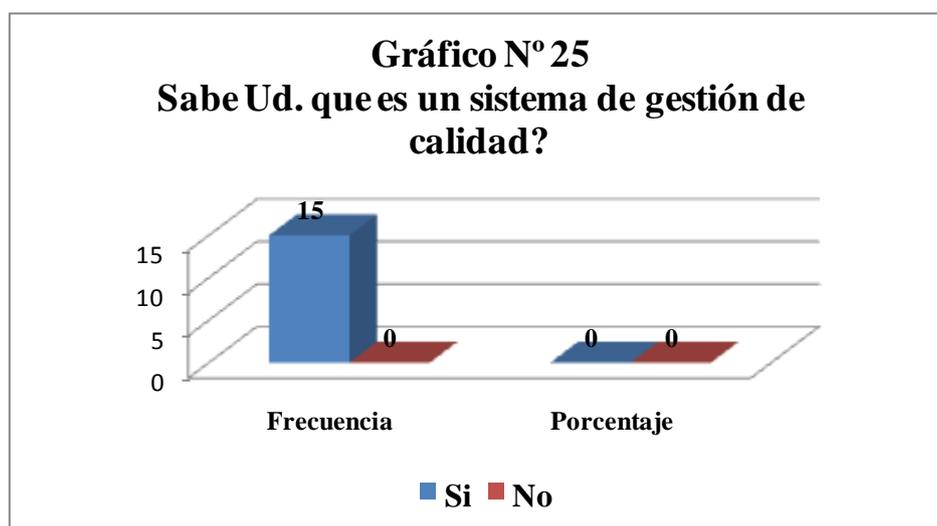


Respecto a la pregunta a que si la empresa posee un manual de procesos , tabla (24) las respuestas nos muestran que el 66.7% afirmaron que si poseen y el 33.3% expresaron no poseerla.

Tabla 25

¿Sabe usted qué es un sistema de gestión de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

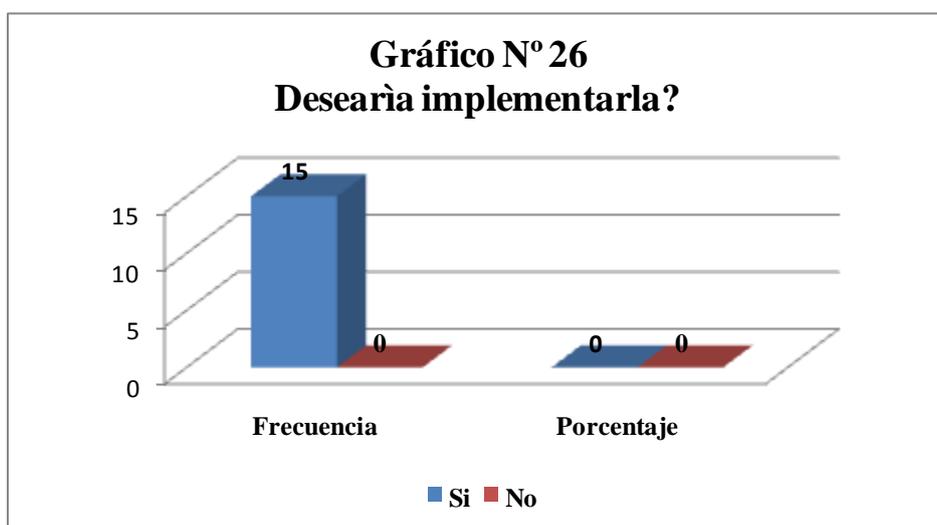


A la pregunta de que si sabe usted qué es un sistemas de gestión de calidad, tabla (25) el 100% expresaron que si conocen.

Tabla 26

¿Desearía implementarla?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0



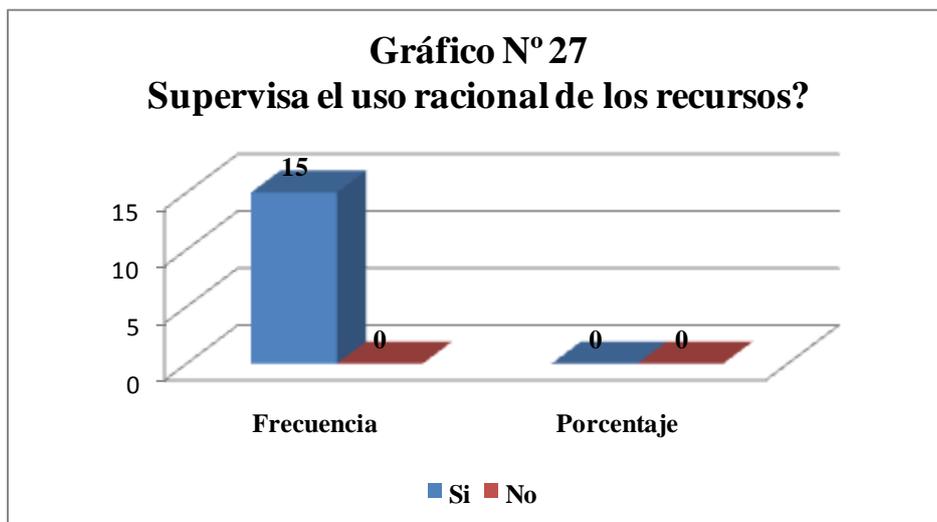
Respecto a la pregunta que si desearían implementarla tabla (26) las respuestas muestran las opiniones de los encuestados, el 100% expresaron que sí y que le están implementando.

- INDICADORES DE DESEMPEÑO

Tabla 27

¿Supervisa el uso racional de los recursos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

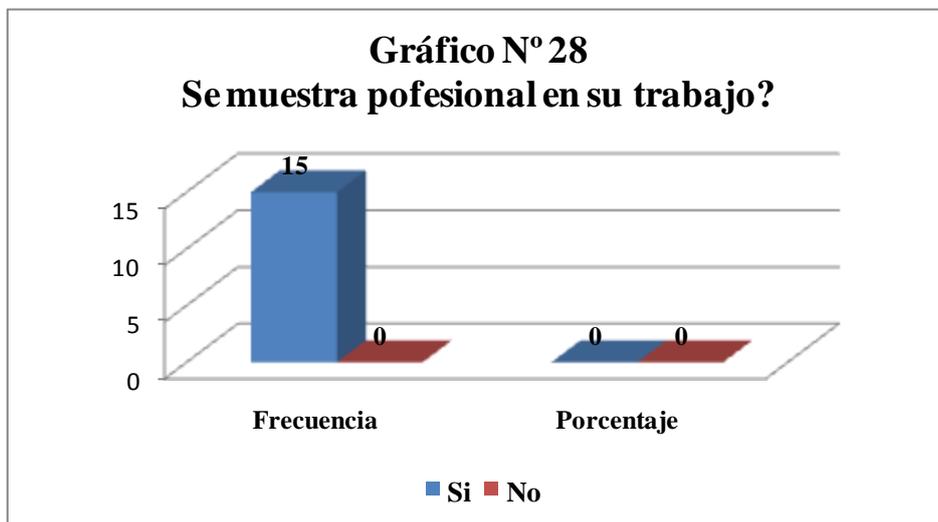


En cuanto a la pregunta sobre si la administración supervisa el uso racional de los recursos, tabla (27) las respuestas fueron las siguientes: el 100% expresaron que sí.

Tabla 28

¿Se muestra profesional en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

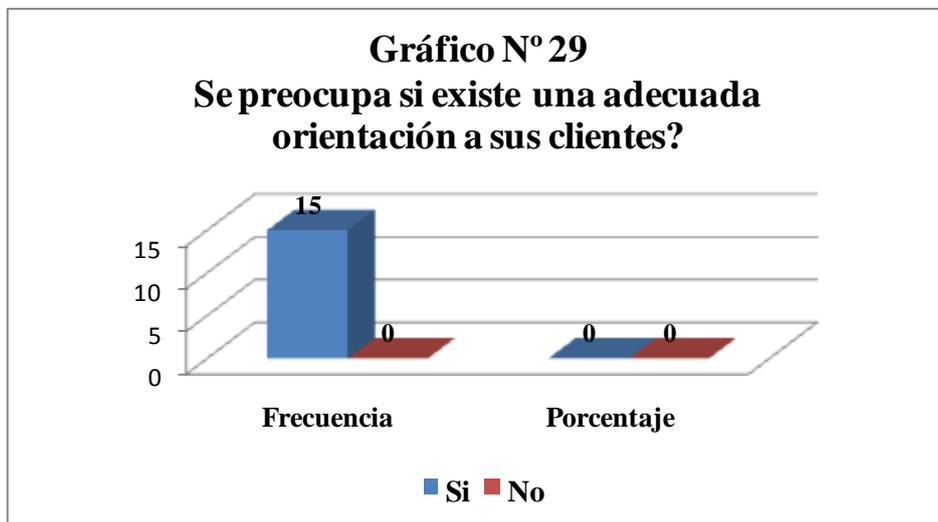


Respecto a la pregunta sobre el profesionalismo en el trabajo, Tabla 28, los encuestados respondieron lo siguiente: el 100% afirmaron que sí.

Tabla 29

¿Se preocupa si existe una adecuada orientación a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

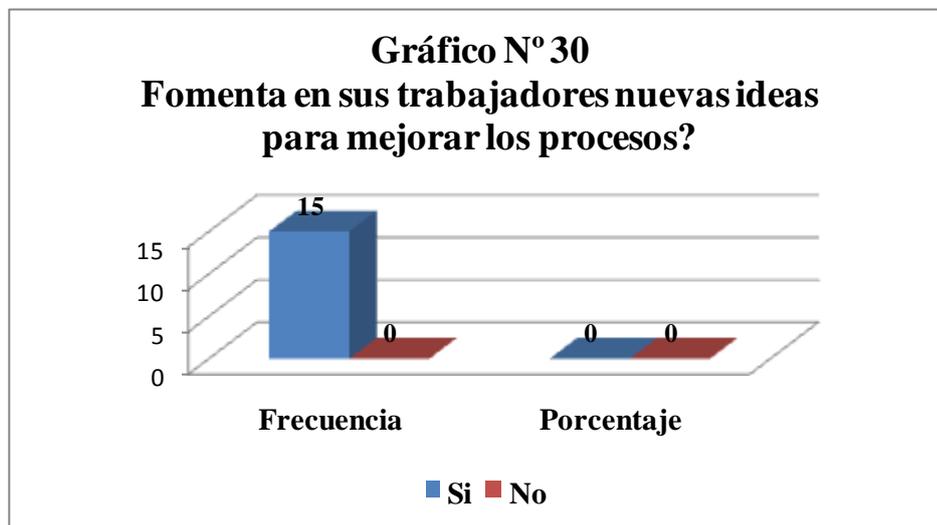


Asimismo respecto a la pregunta sobre si se preocupa si existe una adecuada orientación a sus clientes podemos apreciar que el 100% de los encuestados expresaron que sí se brinda una adecuada orientación.

Tabla 30

¿Fomenta en sus trabajadores nuevas ideas para mejorar los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

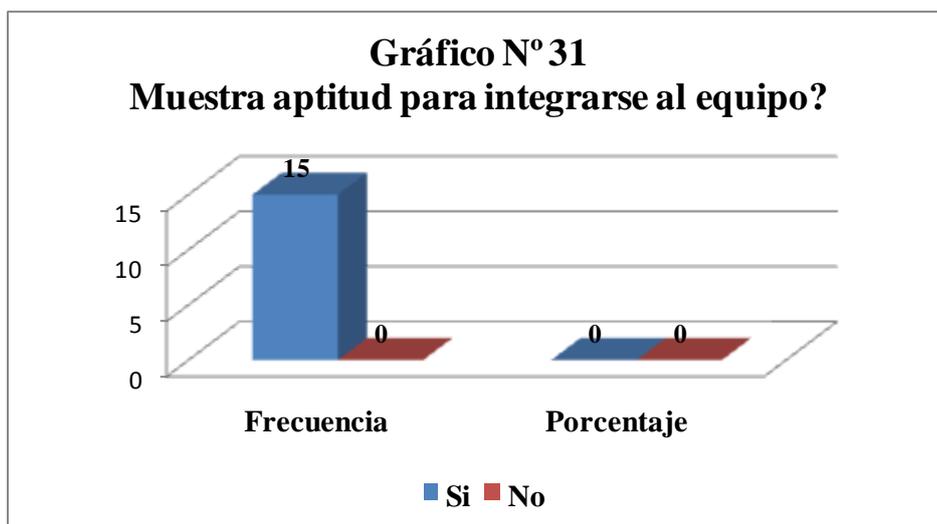


En la tabla 30 respecto a que si se fomenta en sus trabajadores nuevas ideas para mejorar los procesos la respuesta fue un 100% afirmativo.

Tabla 31

¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0



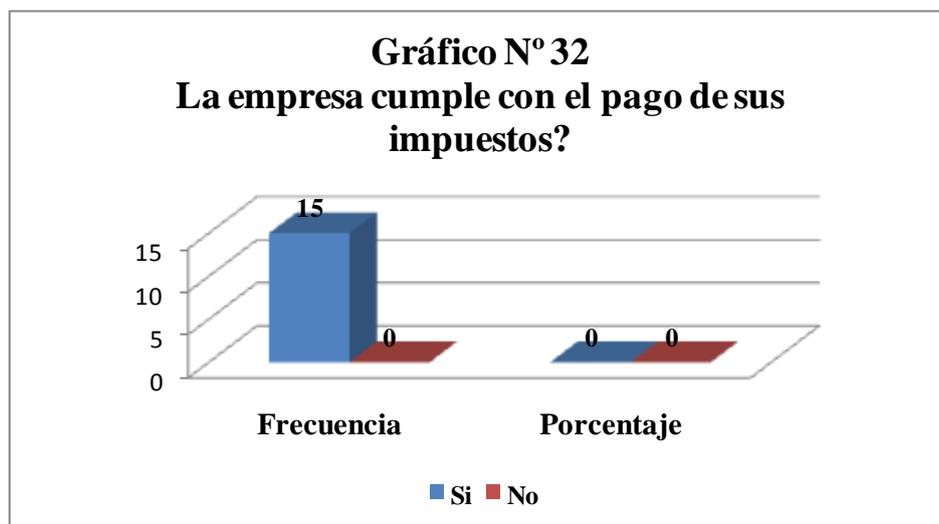
Respecto a la aptitud para integrarse al equipo, tabla (31) las respuestas de los encuestados es de un 100% afirmativo.

- CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN

Tabla 32

¿La empresa cumple con el pago de sus impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

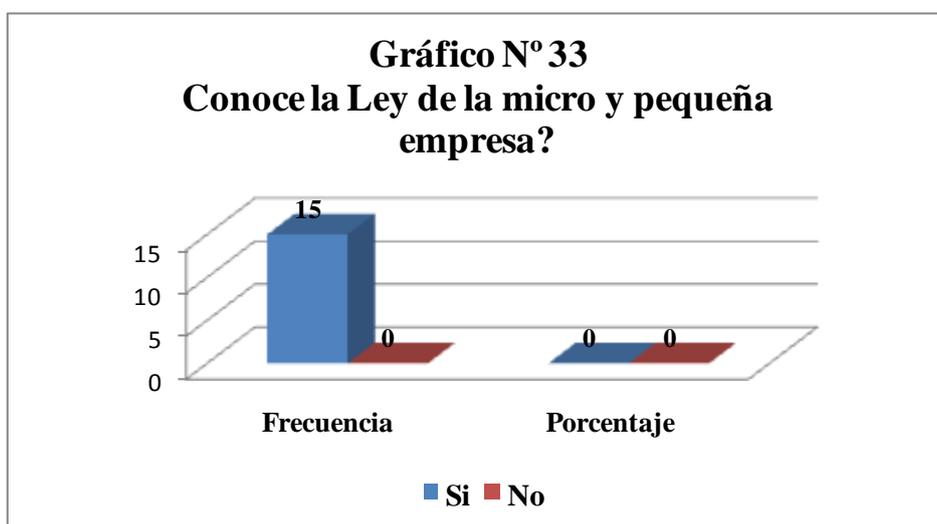


En la tabla 32 nos muestra las opiniones de los encuestados respecto al cumplimiento de los pagos de sus impuestos, el 100% afirmaron que si cumplen.

Tabla 33

¿Conoce la Ley de la micro y pequeña empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

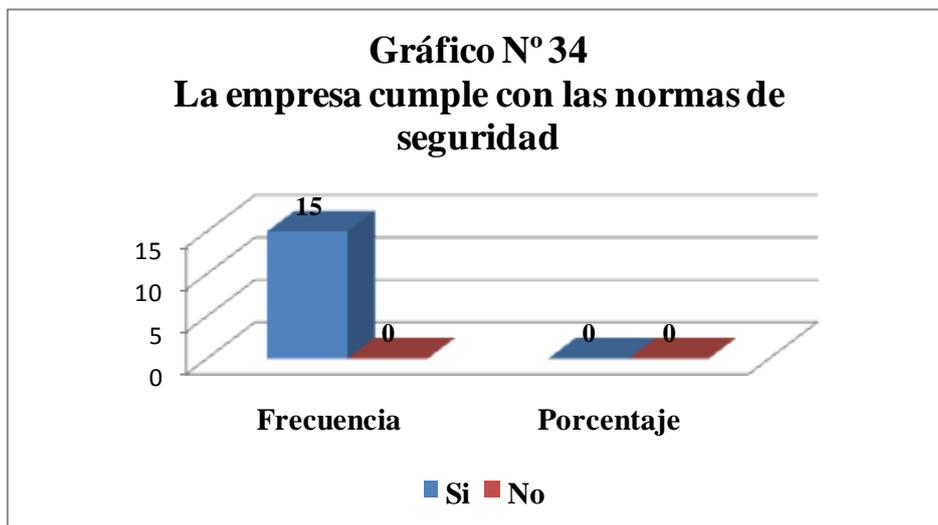


Del mismo modo a la pregunta de que si conocen la Ley de las micro y pequeñas empresas, las respuesta de los encuestados afirmaron en un 100% que si conocen.

Tabla 34

¿La empresa cumple con las normas de seguridad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0

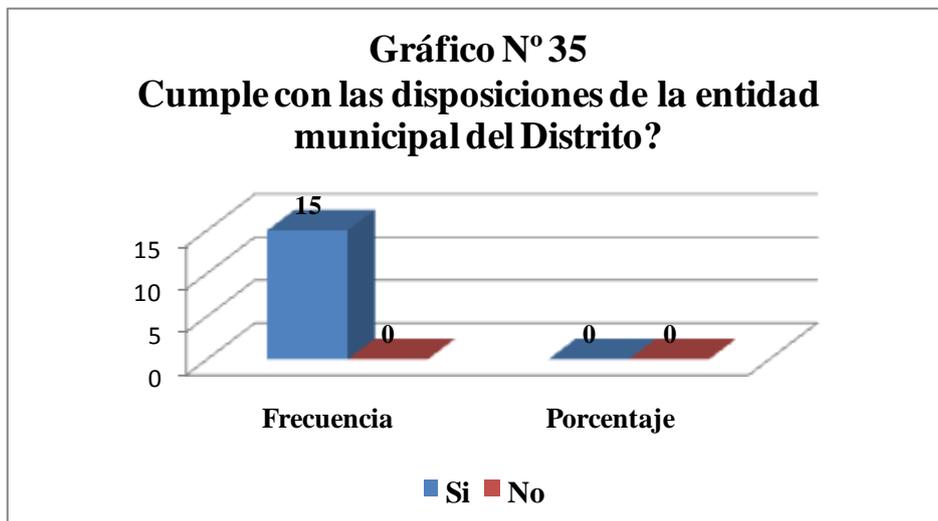


Respecto a que la empresa cumple con las normas de seguridad, tabla (34), las respuestas de los encuestados es: el 100% afirmaron que si cumplen.

Tabla 35

¿Cumple con las disposiciones de la entidad municipal del Distrito?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100,0
No	0	0,0
Total	15	100,0



Del mismo modo a la pregunta a que si la empresa cumple con las disposiciones de la entidad municipal del distrito, las respuestas fueron: el 100% afirmaron que sí.

DISCUSIÓN

Para el desarrollo de esta parte del estudio hacemos un análisis de los resultados obtenidos por cada ítem desarrollado brindándonos de esta manera una visión clara de los problemas que atraviesa este sector:

1. El análisis a la empresa, se puede afirmar que el 60% de los entrevistados es de sexo femenino y el 40 % es de sexo masculino, demostrando el predominio del sexo femenino en este sector. Asimismo podemos apreciar que la edad predominante es de 25 a 35 años de los gestores o administradores 66.7%, el 20% es menores de 25 años y 13.3% de 26 a 45 años, con respecto al grado de instrucción el 60% de los directrices son de secundaria y el 40% es de instrucción superior no universitaria, demostrando que más se inclina para el lado físico que al intelectual; del mismo modo el cargo recae en el 86.7% en un administrador y 13.3% en el dueño, se demuestra que no se está teniendo en cuenta la parte profesional en la administración de los negocios, percibiéndose poco esfuerzo para una adecuada gestión en los gimnasios. En lo que respecta al tiempo en el cargo, en la mayoría de los establecimientos posee personal nuevo 60% (de 1 a 30 años), manteniéndose la tendencia respecto al tiempo de permanencia en la institución ya que el 86.7% de los gerentes o administradores su permanencia es de 1 a 3 años
2. En el análisis de la formalización podemos apreciar que el 100% de los gimnasios están formalizados y que la empresa se creó para generar ganancias.

Asimismo opinaron que la formalización promueve ventajas (100% opinaron que sí), el 86.7% de estas ventajas es la obtención de créditos, así como el 73.3% están acogidos al régimen general de constitución, lo que nos permite precisar que en sector de gimnasios están debidamente ordenados en cuanto a documentación de funcionamiento.

3. El análisis de la Gestión de Calidad, el 100% de las empresas entrevistadas afirmaron que tienen una Visión, Misión y Valores, solo el 53.3% disponen de un manual de procedimientos y que el 100% ha implementado programas de calidad, lo que nos permite precisar que muchas de estas empresas implementan programas de calidad sin un manual preconcebido. Asimismo se puede apreciar que los entrevistados afirman que la responsabilidad recae en el equipo directriz (100%) y que las vías más adecuadas para mejorar la calidad es la inversión en equipos modernos y de alta tecnología,” El negocio ya no solo es vender, ahora es continuar con el cliente, y aquí “la calidad de servicio al cliente” hace depender la rentabilidad de un negocio. La venta inicial es solo el comienzo de una larga relación con el consumidor ¿tenemos nuestros sistemas para lograr esto? Gracias a la tecnología nuestra vida está cambiando, en especial por la capacidad, que esta tecnología nos permite relacionarnos con las personas a nivel global (<http://maestrofinanciero.com/importancia-de-invertir-en-tecnologia-calidad-de-servicio-al-cliente/>); pero si están conscientes de que la calidad sin control no es viable para alcanzar los objetivos establecidos. Del mismo modo el 100% de empresas utilizar planes de trabajo establecidos, pero el 73.3% de estas empresas no cuentan con organigramas estructura ni funcional, así mismo se aprecia que el 60% de las empresas no cuentan con una planilla de

pago a sus trabajadores, pero que existen programas de capacitación al personal
73%

4. Respecto al análisis del ítem 4 control de procesos se puede afirmar el 66.7% de los entrevistados tienen conocimiento de un manual de procesos y que el 73.3% de las empresas poseen un manual de procesos, del mismo modo se aprecia que el 100% de los gestores entrevistados tienen conocimiento de la gestión de la calidad y que el 100% desearía implementarla

5. En el análisis de los indicadores de desempeño, los resultados de nuestra investigación nos indica que se hace supervisión en el uso adecuado de los recursos (100% de las empresas), al mismo tiempo muestran profesionalidad en el desarrollo de sus actividades diarias (100%) brindando una adecuada orientación al cliente (100%) fomentando en sus trabajadores nuevas ideas para mejorar los procesos productivos (100%) mediante un trabajo en equipo (100%)

6. El análisis sobre el cumplimiento con la legislación se puede afirmar que el 100% de las empresas en estudio pagan sus impuestos, así como también el 100% tiene conocimiento adecuado de la Ley de las Micros y pequeñas empresas y por último el 100% de las empresas también cumplen con las normas y disposiciones de seguridad impartidas por la institución Municipal.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al término del proceso de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones

1. A nivel de objetivo general, se pudo comprobar que el enfoque de gestión de calidad y formalización es importante en el desarrollo de estas Mypes del sector servicios de gimnasios. También se acepta la hipótesis de que la gestión de calidad y formalización participan en el desarrollo de estas Mypes.
2. En lo referente a la formalización podemos afirmar que el 100% de los gimnasios que funcionan en el Distrito de Iquitos están debidamente formalizadas y constituidos bajo los regímenes más apropiados a su empresa y que ésta formalización les permite la obtención de créditos.
3. En lo que respecta a gestión de la calidad los gimnasios han tomado en consideración que las empresas no se crean solo para generar dinero sino como satisfacer mejor las necesidades del cliente mediante un servicio de calidad por lo tanto se han implementado programas de calidad en los establecimientos mediante el desarrollo de planes de trabajo debidamente establecidos. Asimismo existen programas de capacitación a los trabajadores para mejorar sus formación profesional y calidad de desempeño, pero lo que es preocupante es un gran número de ellos no cuentan con organigramas estructurales y funcionales.

4. Respecto al control de procesos en el desarrollo de sus actividades los gestores y/o administradores de los gimnasios tienen conocimiento de los manuales de procesos y por ende los han implementado y que desearían implementar la gestión de la calidad en todas las empresas dedicadas a este rubro.

5. En lo referente a los indicadores de desempeño se asume que se hace una supervisión del uso adecuado de los recursos, mostrando una profesionalidad en el desarrollo de sus actividades orientadas al cliente, fomentando en sus trabajadores nuevas ideas para la mejora constante del proceso productivo trabajando en equipo.

6. Respecto al cumplimiento de la legislación vigente la totalidad de los gimnasios hacen el pago de sus impuestos conforme los exige la legislación. Asimismo también cumplen con las normas y disposiciones de seguridad impartida por la institución municipal

RECOMENDACIONES

1. A los propietarios o Administradores de las Mypes mejoramiento y actualización constantemente en enfoque de gestión de calidad y formalización de sus empresas con el objeto de mejorar en el desarrollo de estas Mypes del sector comercial gimnasios del distrito de Iquitos,2016.
2. A los Gestores o administradores se les recomienda el desarrollo constantemente mediante programas de capacitación en gestión de la calidad y satisfacción del cliente para alcanzar los objetivos empresariales. Asimismo capacitar al personal mediante convenios con universidades o centros especializados en empoderamiento del personal a fin de incrementar su formación profesional y calidad de desempeño en pos de la consecución de los objetivos personales y empresariales
3. Sugerir a los gimnasios desarrolla capacitaciones en su personal en control de calidad para implementar la gestión de la calidad en todas las empresas dedicadas a este rubro porque se pudo notar que muchas de ellas no están utilizando formatos de control de calidad.
4. Fortalecer el profesionalismo en las actividades orientadas al cliente y el fomento de nuevas ideas para la mejora constante de los procesos productivos en los gimnasios
5. Los gestores o dueños que adopten una orientación al mercado deben reconocer que el marketing es vital en el éxito en las organizaciones

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. VILLAREJO, A (1979) Así es la selva. Centro de estudios tecnológicos de la Amazonía de Iquitos. Editorial Universo S.A. pp 348
2. ALARCÓN, Reynaldo 1991 Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Fondo Editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia
3. D. Polith B.H. 1997 Investigación científica en las Ciencias de la Salud 5ta. Edic. Editorial Mc, Graw-Hill Interamericana, México
4. CALERO, M. (1999) Técnicas de Estudio e Investigación, 1ª edición, Editorial San Marcos, Lima – Perú, pp. 245, p. 96.
5. Saavedra. María Luisa (2010). Hacia una propuesta metodológica para la determinación de la competitividad en la Pyme. XII Asamblea General de ALAFEC. Lima, Perú.
6. Banco Mundial (2005). Mexico's Challenge of Knowledge - based Competitiveness: Toward a second-generation NAFTA Agenda: Informe núm. 29920
7. ME, Banco Mundial, Washington, D.C.: Autor. Castañón, Rosario (2005). La Política Industrial como eje conductor de la competitividad en las Pyme. Fondo de Cultura Económica. México.
8. Castellanos, José Ramón y Castellanos, Carlos (2010). Formación y Desarrollo del Capital Humano en las empresas. Consultado noviembre 2011 en <http://www.gestiopolis.com/organizacion> -
9. Denis, Aurelio. Livas, Juan Alonso y López, José (2008). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa del sector agrícola exportador

del estado de Colima, México. *Hitos de Ciencia Económico Administrativa*. No. 38. Enero - abril, pp. 2.

10. Diario Oficial de la Federación. México. 2009 Hernández, M. et. al. (2009). *Análisis de la industria manufacturera en el estado de Hidalgo* (1ª edición). Consorcio de Universidades Mexicanas
11. ALARCÓN, Reynaldo 1991 *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Fondo Editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia
12. D. Polith B.H. 1997 *Investigación científica en las Ciencias de la Salud* 5ta. Edic. Editorial Mc, Graw-Hill Interamericana, México
13. CALERO, M. (1999) *Técnicas de Estudio e Investigación*, 1ª edición, Editorial San Marcos, Lima – Perú, pp. 245, p. 96.
14. HERNÁNDEZ, R. et. al (2006) *Metodología de la Investigación Científica*, 4ª edición, Edit. Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.
15. KREITNER, R. (1997) *Comportamiento de las Organizaciones*, Tercera Edición, Editorial Mac Graw Hill, México, pp. 250, p. 87
16. DEMING EDWARD *“Calidad, Productividad y Competitividad: Como salir de la crisis”* Díaz de Santos Madrid 1989 (bsb)
17. DRUMMOND HELGA *“La calidad total, el movimiento de la calidad”* Editorial Deustuo tomo 8 2001 (bsb)
18. GRUPO EDITORIAL NORMA S.A. *“Reingeniería”* Michael Hammer & James Champy, edición de 1994 (buigv)
19. *Barragán Codina, J. y Barragán, J. A. 2002 Administración de las pequeñas y medianas empresas: retos y problemas ante la nueva economía global. México: Trillas.*

20. *Propuestas Por Michael J. Spendolini Administración. Bogotá; Norma; 2005.*

312 p

21. *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N°*

28015 En Lima, 2/7/2003.

ANEXOS

Cronograma:

2016																
CRONOGRAMA	MES															
	1				2				3				4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación.	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x
Identificación de las variables.		x														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		x														
Título del proyecto de investigación.			x													

Búsqueda de información para planteamiento del problema - caracterización.				x													
Se determinó el enunciado del problema.					x												
Se fijó el objetivo general y los respectivos objetivos específicos.						X											
Se realizó la justificación de la investigación.							x										
Se recopiló información para la ejecución del marco teórico y conceptual.								x									
Se formula la hipótesis.									x								
Se eligió la metodología de la investigación.										x							

✓ Computadora

✓ Internet

PRESUPUESTO

CONCEPTO	VALOR S/.
Asesoramiento	300.00
Pasajes	40.00
Impresión del proyecto	20.00
Anillado	3.00
Otros	20.00
TOTAL	383.00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del ámbito de estudio.

El presente cuestionario se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Gestión de calidad y formalización de la Mypes del sector comercial gimnasios del distrito de Iquitos, 2016.**

La información que usted nos proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

1.1 Sexo: Masculino () Femenino ()

1.2 Edad: Menor de 25 años () Entre 25-35 años () Entre 36-45 ()

1.3 Grado de Instrucción

- Sin instrucción
- Primaria
- Secundaria
- Superior no universitaria

- Superior universitaria

1.4 Cargo: Dueño..... Administrador..... Gerente.....

1.5 Tiempo de desempeño en el cargo

1 a 3 años..... 4 a 6 años..... 7 a más.....

1.6 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

0 a 3 años..... 4 a 6 años..... 7 a más.....

II PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

2.1 La empresa es: Formalizada..... No Formalizada.....

2.2 Su empresa se creó para: Generar ganancias... Subsistencia...

2.3 ¿La formalización le proporciona ventajas a su empresa?:
Sí... No...

2.4 ¿Qué ventajas proporciona a su empresa?

Aumento de ventas..... Obtención de créditos..... Otros....

2.5 ¿En qué régimen está constituido su empresa?

General..... Especifico..... Simplificado.....

2.6 ¿Dispone la empresa de Visión, Misión valores?: Si..... No.....

2.7 ¿Dispone de un manual de procedimientos? Si..... No.....

- 2.8 ¿Existen procedimientos escritos para controlar la calidad en las diversas fases del proceso?: Si..... No.....
- 2.9 ¿Tiene implementado un programa de calidad?: Si..... No.....
- 2.10 ¿De quién es responsabilidad la calidad?
De todos..... Del equipo directo..... Del personal operativo.....
- 2.11 ¿Qué vías consideras más adecuadas para mejorar la calidad?
Cambio de cultura en la empresa.... Formación del personal....
Gestión de procesos..... Inversión en equipos..... Gestión de procesos..... Inversión en equipos.....
Motivación del personal.....
- 2.12 ¿Utiliza formatos de control de calidad?: Si..... **No.....**
- 2.13 ¿Utiliza algún plan de trabajo?: Si..... No.....
- 2.14 ¿Cuenta su empresa con organigrama?: Si..... No.....
- 2.15 ¿Sus trabajadores están en planilla?: Si..... No.....
- 2.16 ¿Sus trabajadores cuentan con cursos de capacitación?:
Si..... No.....
- 2.17 ¿Conoce usted un manual de procesos?: Si..... No.....
- 2.18 ¿Posee la empresa un manual de procesos?: Si..... No.....

2.19 ¿Sabe usted qué es un sistema de gestión de calidad?:

Si..... No.....

2.20 ¿Desearía implementarla?: Si..... No.....

III INDICADORES DE DESEMPEÑO

3.1 ¿Supervisa el uso racional de los recursos?: Si..... No.....

3.2 ¿Se muestra profesional en su trabajo?: Si..... No.....

3.3 ¿Brinda adecuada orientación a los clientes?: Si..... No.....

3.4 ¿Fomenta en sus trabajadores nuevas ideas para mejorar los
Procesos?: Si..... No.....

3.5 ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?: Si..... No.....

IV CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN

4.1 ¿La empresa cumple con el pago de sus impuestos?: Si..... No.....

4.2 ¿Conoce la Ley de la micro y pequeña empresa?: Si..... No.....

4.3 ¿La empresa cumple con las normas de seguridad?: Si..... No.....

4.4 ¿Cumple con las disposiciones de la entidad Municipal del
Distrito?: Si..... No.....

Iquitos, Noviembre del 2016

