



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MYPES DEL SECTOR COMERCIALIZACIÓN DE AGUA  
DE MESA, DISTRITO DE IQUITOS, AÑO 2016**

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

**AUTORA:**

**BR. FIORELA GEORGINA VENTOCILLA RAMIREZ**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**IQUITOS - PERU**

**2016**

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

-----  
**Mg. Sergio Ortíz García**

**Secretario**

-----  
**Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde**

**Miembro**

-----  
**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----  
**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sus bendiciones, en la cual me ha permitido pasar todo obstáculo y seguir adelante en el camino de la superación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Rosa y William  
Percy, hermana, mis hijas Winnie  
Mariel y Fernanda Rosue.

Al Mba. Crysber Moisés  
Valdiviezo Saravia, por brindarnos  
su apoyo incondicional para la  
realización de nuestro trabajo.

## RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Comercialización de Agua de Mesa del Distrito de Iquitos. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; edad: joven adulto “de 30 a 44 años” (41,7%), joven “de 18 a 29 años” (33,3%). El 66,7% de los empresarios son de sexo masculino y 33,3% sexo femenino; el 58,3% cuenta con instrucción universitaria. Respecto a formalización: el 58,3% está formalizado pero un 41,7% tiene aún trámite inconcluso; el 66,7% está constituido como persona jurídica y 33,3% persona natural; el 58,3% está en el Régimen Especial; el 75,0% de las mypes si recibieron asesoría para su constitución; 50,0% considera como ventaja de la formalización el “acceso a crédito bancario”. El 41,7% no cuenta con oficina para atender al público y 75,0% cuenta con envases propios. Respecto a Gestión de Calidad: el 58,3% conoce los alcances de la gestión de calidad; el 83,3% se interesa por la mejora continua; utiliza documentos de gestión entre ellos “presupuesto” (50,0%); el 58,3% no ha establecido su misión, visión y valores (66,7%). El 75,0% no ha diseñado su estructura orgánica ni sigue un plan de negocios (66,7%). Finalmente, el 75,0% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad les permite alcanzar sus metas y ha logrado mejores resultados (83,3%).

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, formalización.

## **ABSTRACT**

The main objective of the investigation was to determine the quality management and formalization of the Bottled Water Marketing Sector of the District of Iquitos. This academic document with descriptive - transversal - non - experimental research methodology applied a structured questionnaire of 30 questions through the survey technique, obtaining as results: Del emprendedor; Age: young adult "from 30 to 44 years" (41.7%), young "from 18 to 29 years" (33.3%). 66.7% of the entrepreneurs are male and 33.3% female; 58.3% have university education. Regarding formalization: 58.3% is formalized but 41.7% still has an unfinished process; 66.7% is incorporated as a legal entity and 33.3% is a natural person; 58.3% is in the Special Regime; 75.0% of the mypes if they received advice for their constitution; 50.0% consider the "access to bank credit" as an advantage of the formalization. 41.7% do not have an office to serve the public and 75.0% have their own packaging. Regarding Quality Management: 58.3% knows the scope of quality management; 83.3% are interested in continuous improvement; Uses management documents including "budget" (50.0%); 58.3% did not establish their mission, vision and values (66.7%). 75.0% did not design their organizational structure or follow a business plan (66.7%). Finally, 75.0% of entrepreneurs agree that Quality Management allows them to achieve their goals and has achieved better results (83.3%).

**Key words:** Quality Management, formalization.

## INDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS .....	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE GENERAL .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE GRAFICOS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Caracterización del Problema.....	3
1.2 Enunciado general del problema. ....	4
1.3 Objetivos de la Investigación. ....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
1.4 Justificación de la Investigación.....	5
CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas de la Investigación .....	9
2.2.1 Gestión de Calidad .....	9
2.2.2. Formalización .....	13
2.3 Marco Conceptual.....	17
2.3.1 La micro y pequeña empresa .....	17
2.3.2. Glosario de términos .....	25
2.4 Hipótesis. ....	32
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.1 Tipo de investigación.....	33
3.2 Nivel de investigación .....	33

3.3	Diseño de la investigación.....	33
3.3.2	<b>Descriptivo</b> .....	34
3.3.3	Transversal.....	34
3.4	Población y muestra.....	34
3.4.1	Población.....	34
3.4.2	Muestra.....	35
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5.1	Técnicas.....	35
3.5.2	Instrumentos.....	36
3.6	Plan de análisis de datos.....	36
3.7	Principios éticos.....	36
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Resultados.....	38
A:	<b>DATOS GENERALES</b> .....	38
B:	<b>DE LA EMPRESA</b> .....	43
C:	<b>DE LA GESTION DE CALIDAD</b> .....	56
4.2	Análisis de los resultados.....	68
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>75</b>
5.1	Conclusiones.....	75
5.2	Recomendaciones.....	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>79</b>
	Páginas Web consultadas.....	81
<b>ANEXOS.....</b>		<b>82</b>
1.	Cronograma.....	82
2.	Presupuesto General.....	83
3.	Encuesta.....	84

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de las mypes según su número de trabajadores (GTZ – cooperación técnica alemana, CEPAL y cenpromypes).....	17
Tabla 2: Características de las mypes en el Perú, según la ley N° 28015.....	18
Tabla 3 : Características de las mypes en el Perú. Según el D.S.Nro.007-2008.....	19
Tabla 4: Característica de las mypes en el Perú. Según la Ley N° 30056.....	20
Tabla 5: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de mypes.....	20
Tabla 6: Edad del Emprendedor.....	38
Tabla 7: Sexo del Emprendedor.....	39
Tabla 8: ¿Grado de instrucción del Emprendedor?.....	40
Tabla 9: ¿Profesión u ocupación del empleador?.....	41
Tabla 10: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	42
Tabla 11: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	43
Tabla 12: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	44
Tabla 13: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	45
Tabla 14. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	46
Tabla 15: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	47
Tabla 16: ¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?.....	48
Tabla 17: ¿Cuenta con envases propio?.....	49
Tabla 18: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	50
Tabla 19: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	51
Tabla 20: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	52

Tabla 21: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	53
Tabla 22: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	54
Tabla 23: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	55
Tabla 24: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	56
Tabla 25: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	57
Tabla 26: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	58
Tabla 27: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	59
Tabla 28: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	60
Tabla 29: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	61
Tabla 30: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	62
Tabla 31: ¿Tiene implementado estándares en sus operaciones?.....	63
Tabla 32: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar la realización de tareas o procesos?.....	64
Tabla 33: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	65
Tabla 34: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.....	66
Tabla 35: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	67
Tabla 36 Cronograma.....	82
Tabla 37 Presupuesto.....	83

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Proceso de llenado de envases de agua.....	30
Grafico 2: Flujo completo del proceso de embotellado con agua.....	30
Grafico 3: Modelo de Flujo de embotellado de agua .....	31
Grafico 4: Edad del emprendedor.....	38
Grafico 5: Sexo del emprendedor.....	39
Grafico 6: ¿Grado de instrucción del emprendedor?.....	40
Grafico 7: ¿Profesión u ocupación del empleador?.....	41
Grafico 8: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?.....	42
Grafico 9: ¿Su empresa se encuentra formalizada?.....	43
Grafico 10: ¿Cómo está constituida su empresa?.....	44
Grafico 11: ¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.....	45
Grafico 12: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	46
Grafico 13: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?.....	47
Grafico 14: ¿Su negocio tiene oficinas de atención al público?.....	48
Grafico 15: ¿Cuenta con envases propio?.....	49
Grafico 16: Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.....	50
Grafico 17: Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.....	51
Grafico 18: ¿Pertenece a algún gremio comercial?.....	52
Grafico 19: ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.....	53
Grafico 20: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	54
Grafico 21: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.....	55
Grafico 22: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.....	56

Grafico 23: ¿Se interesa por la mejora continua?.....	57
Grafico 24: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.....	58
Grafico 25: ¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.....	59
Grafico 26: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.....	60
Grafico 27: ¿Ha definido su estructura organizativa?.....	61
Grafico 28: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?.....	62
Grafico 29: ¿Tiene implementado estándares en sus operaciones?.....	63
Grafico 30: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar la realización de tareas o procesos?.....	64
Grafico 31: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.....	65
Grafico 32: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.....	66
Grafico 33: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.....	67

## INTRODUCCIÓN

Para el sector empresarial el contexto actual del mercado se presenta complejo, tanto en la ciudad de Iquitos como a nivel nacional y es porque las empresas tienen como prioridad mantener bajos costos para conseguir utilidades en un ambiente de alta competencia, con productos y servicios muy parecidos.

Pero para el sector de aguas de Mesa, el mercado se ha mostrado favorable en el último 2016, “Las aguas aún tienen una gran oportunidad de seguir creciendo, sobre todo mediante una mayor frecuencia de compra”, afirma Ricardo Oie, Gerente del área de bebidas en Kantar Worldpanel, pues la penetración de esta categoría en el semestre ya alcanza el 92%, pero la frecuencia de compra es cada 11 días –mientras que en las gaseosas es cada cinco “. **(el Comercio 06.oct.2016).**

Otro indicador importante de este sector es que mientras que el consumo de agua en 1,999 era de 19 millones de litros por año, en el 2015 el mercado fue de 643 millones de litros. “En 16 años [el consumo] se multiplicó por 30, número superior a lo que fue la evolución de la economía. Esta categoría crece siempre a dos dígitos”, explica Buompadre, en entrevista **(el comercio 06.oct.2016).**

Estas interesantes oportunidades han sido aprovechadas por los emprendedores del distrito para establecer Mypes y atender el mercado; mercado con clientes más exigentes en sus preferencias y que buscan agua purificada para satisfacer sus necesidades y sobre todo cuidar su salud. Este sector en continuo desarrollo, muestra

un franco crecimiento año a año como parte de los cambios en los propios hábitos de consumo de la población.

Iniciamos esta investigación porque nos interesa conocer cuál es la situación de formalización en el que se encuentran las Mypes de este dinámico sector de Alimentos y Bebidas y como se vienen gestionando, tanto operativa como administrativamente y si aplican una Gestión de Calidad, que les permita sostenimiento permanente en el mercado.

La investigación buscará obtener información actualizada, la cual esperamos sea posible por la aplicación de encuestas y entrevistas a los representantes o emprendedores; los mismos que plasmarán sus intereses, percepciones y aspiraciones.

# **CAPITULO I    PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1    Caracterización del Problema.**

El mercado de Iquitos en general, es permisible a instalar diversos tipos de negocios, justamente por el clima caluroso y la apertura de su gente que da la posibilidad de ofrecer los mismos servicios que se dan en otras localidades de la selva y que por su pujante comercio, muy dinámico, es vista por los emprendedores como viable de negocio, por lo que llevan adelante interesantes inversiones para atender al exigente y frecuente cliente que busca pasar momentos de descanso y placémenes luego de sus otras actividades rutinarias.

Sin embargo, nuestro país espera que las inversiones de los emprendedores se de en el marco de la formalización. En ese sentido, las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos, año 2016, estarían presentan características que rozan con la informalidad y otras que si bien, aparentemente formalizadas, las evidencias indicarían que no se gestionan con herramientas administrativas que aseguren una gestión de calidad y consecuentemente pueda ser causal de que no supere los primeros años de operaciones y finalmente desaparezcan con consiguientes complicaciones económicas para sus propietarios.

Las Mypes que han aparecido de este rubro en el mercado, no habrían realizado un concienzudo análisis del mercado; tanto la visión como el manejo serían empírico y estaría sostenido por los nuevos hábitos de consumo de una población moderna y cosmopolita que busca cuidar su salud y alejarla de la contaminación.

## **1.2 Enunciado general del problema.**

De la caracterización del problema se desprende la motivación de la presente investigación de examinar ¿Si las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos, están hoy formalizados y si estas vienen administrándose con una gestión de calidad?

## **1.3 Objetivos de la Investigación.**

### **1.3.1 Objetivo General**

Comprobar si las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos están formalizadas y hacen uso de herramientas de gestión de calidad.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Comprobar si las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos están formalizados.
- Comprobar si las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos utilizan herramientas de Gestión de Calidad.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

Las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos constituyen un rubro comercial de un gran dinamismo muy particular, y es de interés velar por su formalización por aspectos de salud, laboral, tributario y social.

Por consiguiente, el incremento de la población de Iquitos y su expansión urbana, constituyen la principal justificación para nuevos emprendimientos. Para nuestro estudio esto reviste importancia, porque compone varias interrogantes respecto a cómo se organizan, dirigen y se gestionan. Así la aparición de nuevos emprendimientos en el Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos confirma el interés puesto de los emprendedores por atender el nuevo mercado, sin embargo, no debe dejarse de lado la importancia de formalizar la mype sino de gestionarla en el marco de la gestión de calidad.

Consideramos que los intereses que se generen con relación a lo investigado sean atendidos con la ayuda de los resultados y respectivas conclusiones a que se lleguen de la propia investigación.

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

El aspecto teórico constituye en toda investigación una guía práctica para entender mejor los conceptos e ideas que se plantean al interior de un estudio, como también propone una estructura general que ayuda comprender mejor los objetivos de la investigación y su solución.

### 2.1 Antecedentes

Se recurrieron con el apoyo y búsqueda de diferentes bibliotecas que son especializados en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares acerca de los temas tratados, y que a continuación se detallan:

**Cárdenas, N. (2010)**, para optar el grado de Magister en Derecho de la Empresa, sobre “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”, aquí se desarrollan dos variables y se determina la relación de una sobre la otra. Estas variables son la informalidad y la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región de Arequipa, año 2010. Concluyendo en lo siguiente: “En la presente investigación se ha llegado a demostrar que el índice formalidad del sector de la Micro y Pequeña Empresa en la región Arequipa es bajo, pues si bien el sector tiene la intención de ser formal mediante la inscripción en la SUNAT, sin embargo mantiene aspectos y realiza actos que los mantienen en la informalidad, como es la adquisición de insumos sin comprobante de pago, el no pago de impuestos y la situación irregular de sus trabajadores, que no le permiten acogerse a los beneficios de la Ley Mypes, creyendo erróneamente muchos

de ellos que su no acogimiento trae mayores beneficios económicos, cuando lo que ocasiona son consecuencias nefastas como la pronta desaparición de empresa y la nula posibilidad de desarrollar y mejorar es su aspecto económico y de infraestructura total”.

Se investigará si la realidad descrita en este estudio se replica en las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos, año 2016.

**Sánchez R (2011)**, investigaron sobre el “Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)”, llegando a las siguientes conclusiones: El emprendimiento en Lima se sustenta en la constitución de Micro y Pequeñas Empresas Mypes (Formadas por un número de trabajadores comprendido entre 1 y 10 para las Microempresas y entre 11 y 100 para las Pequeñas Empresas) y de Trabajadores Independientes. En este sentido, una parte significativa de la población busca, a través de su participación en estas iniciativas empresariales, bien como empresarios, bien como trabajadores, obtener un nivel de renta que le permita abandonar los umbrales de pobreza y acceder a los medios mínimos de subsistencia. Sin embargo, las Mypes y el Trabajo Independiente, lejos de resolver el problema de la pobreza, lo acentúa aún más, ya que dentro de dichas iniciativas se esconden prácticas empresariales abusivas, ilegales y desleales, que ignoran los derechos más elementales relacionados con el trabajo. Así, estas empresas se caracterizan por generar unos niveles de ingresos medios muy bajos, inferiores en la mayoría de los casos a la cesta básica de consumo, que es la que garantiza un nivel de ingresos mínimo para acceder a los bienes de

primera necesidad en las cantidades suficientes. Además, más del 70% de las Mypes no están registradas legalmente, formando parte de redes informales de empresas sustentadas en prácticas ilegales y de impactos negativos sobre la población. En este contexto socioeconómico, las reformas legales emprendidas, lejos de reconocer la realidad y de introducir mejoras tendentes a mejorarlas, han agravado aún más la situación, al establecer unas normas más liberalizadas y permisivas que las que existían tradicionalmente. Por otra parte, los programas de Micro finanzas y de concesión de microcréditos a colectivos emprendedores con escasos recursos (dentro de los cuales tiene una gran importancia las mujeres), aunque representan un instrumento financiero que puede contribuir a la creación y posterior desarrollo de Mypes y trabajo autónomo o independiente, son totalmente insuficientes para paliar la pobreza. Los microcréditos representan una solución parcial (estrictamente financiera) y microeconómica (enfocada únicamente al ámbito de las empresas privadas), mientras que la reducción de la pobreza exige de soluciones globales (políticas asistenciales para favorecer el acceso a los bienes y servicios de primera necesidad y políticas activas de apoyo a la generación de empleo) y de carácter macroeconómico (donde los estados nacionales y las instituciones mundiales han de jugar un papel fundamental). Situación muy similar a la que viene ocurriendo en nuestra localidad, donde contrariamente a lo esperado, las microempresas – como por ejemplo- exigen más de ocho horas de trabajo diario a sus colaboradores.

**Hernando M. N. (1993)**, en su libro *Planeación Estratégica de la Calidad Total* y a manera de síntesis de las aportaciones dadas por varios autores sugiere como concepto de calidad total la siguiente definición: “Es una filosofía empresarial

coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de la comunidad”.

**Humberto Gutiérrez Pulido (1999)** señala que la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Será más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean fabricar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado.

Esta conclusión será contrastada, con los resultados de la investigación que se obtienen de la aplicación en el distrito de Iquitos, si el cliente ha evolucionado y es más exigente y busca calidad en los bienes y servicios que adquiere.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

#### **Teoría de Deming**

El Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la Calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para

ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos (Evans y Lindsay, 2000).

La filosofía de Deming, es la calidad, una forma de trabajar con y hacia la excelencia lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En si para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

De sus aportaciones se encuentra el modelo del proceso administrativo dividido en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.
- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.

- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de producción y comercialización para lograr la mejora continua.

### **Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran)**

Esta teoría señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

**Planificación de la calidad.** En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

**Control de la calidad.** En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

**Mejoramiento de la calidad.** Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual conlleva tres acciones:

Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.

Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.

Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.

Las etapas que Juran proponen son las siguientes:

- Crear un comité de calidad.
- Formular políticas de calidad.
- Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Planificar para cumplir los objetivos.
- Proveer los recursos necesarios.
- Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
- Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.

### **Teoría de Stephen Covey**

Otra teoría importante para el área de liderazgo y calidad es la de Stephen Covey con los siete hábitos de la gente altamente eficiente, una renovada filosofía de vida sustentada en la comprensión y aplicación de los siete hábitos de efectividad personal y organizacional. Tales hábitos son: proactividad; comenzar con un fin en mente; primero lo primero; ganar - ganar; segundo comprender y después ser comprendido; sinergia; y por último, afilar la sierra.

## **Teoría de Kaplan y Norton**

Con su cuadro de mando Integral (CMI), o mejor conocido como Balance Score Card (BSC), sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos financieros, el cual se ha convertido en un reconocido Sistema Integral de Administración de la Eficiencia o del Desempeño. La aportación de los creadores del CMI, Robert Kaplan y David Norton, se centra sobre la estructuración de los criterios que deben seguirse en la elaboración del cuadro de mando empresarial.

Todos estos autores han definido con diferentes o parecidos principios la Gestión de la Calidad Total en las Organizaciones. Con toda esta variedad de valiosos aportes de teorías y mejores prácticas organizacionales.

### **2.2.2. Formalización**

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley Nro. 28015 del 03/07/2003.

Esta Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

En el Artículo 2, conceptualiza a la Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

En el Artículo 4 de la Ley, nos habla sobre el Marco Institucional de las Políticas de Promoción y Formalización y sus lineamientos en la cual El Estado, promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través del Gobierno Central, Regional y Local; y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible. Concordancias: D.S. N° 047-2006-EF (Aprueban ejecución de Operaciones y Servicios que celebre el Banco de la Nación con entidades que otorgan créditos a las micro y pequeñas empresas, en las localidades donde sea única oferta bancaria); R.M. N° 356-2006-TR (Programa mi Empresa).

El Artículo 5 engloba los lineamientos principales para la formalización. La acción del Estado en materia de promoción de las MYPE se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- a)** Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- b)** Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la sociabilidad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- c)** Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.
- d)** Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- e)** Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.
- f)** Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- g)** Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios, formalización y desarrollo.

- h)** Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- i)** Promueve la sociabilidad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.
- j)** Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- k)** Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.
- l)** Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

## 2.3 Marco Conceptual

### 2.3.1 La micro y pequeña empresa

El concepto Mypes tiene un sinnúmero de acepciones, dependiendo de la institución que lo define o a la realidad en la que se ubica. A continuación se exponen algunas de ellas, para posteriormente determinar qué acepción se tomará en cuenta en esta investigación.

Según un estudio promovido por la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes, Álvarez y Durán proponen definir homogéneamente a las empresas según su tamaño, como se observa en la Tabla 1 (2009, pp.31-32):

**Tabla 1.** Caracterización de las Mypes según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes).

Tamaño de economía vs Empresa	Micro	Pequeñas
Grandes	1 a 10	76 a 250
Medianas	1 a 10	11 a 50
Pequeñas	1 a 10	11 a 35

Adaptado de: Álvarez y Durán (2009)

Según este estudio, el Perú se encuentra caracterizado como una economía mediana, por lo cual, las Mypes, para este contexto, se definen como empresas que tienen entre 1 a 50 trabajadores (Álvarez y Durán, 2009, p.32).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo, define a las Mypes según el número de los asalariados, tal como se muestra en la Tabla 05 (Oficina Internacional del Trabajo, 2004, párr.322):

La definición de Mypes en el Perú ha variado a través del tiempo. Para este estudio analizaremos las tres últimas variaciones: la Ley N° 28015 correspondiente al año 2003, el Decreto Legislativo N°1086, correspondiente al año 2008, y la Ley N°30056, correspondiente al año 2013. A continuación, se exponen los dos casos:

Según la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios ((Ley N° 28015, 03/07/2003).

Asimismo, según la Ley en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer de 1 a 50 trabajadores y ventas de 1 a 850 UIT, tal como se muestra en la Tabla 02:

**Tabla 2.** Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N°28015

Tamaño de empresa	N° Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-50	De 150 a 850 UIT

Adaptado de: Ley N°28015 (2003)

Según el Artículo N°4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley Mypes (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

De igual modo, según el Decreto Supremo en mención, las Mypes tienen como características esenciales poseer hasta 100 trabajadores y ventas anuales de hasta 1700 UIT, tal como se muestra en la siguiente Tabla 03:

**Tabla 3.** Características de las Mypes en el Perú, según el DS N° 007-2008

Empresa según criterio	N° Trabajadores	Ventas anuales
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-100	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Decreto Supremo N° 007-2008-TR, 2008

De acuerdo a las modificaciones a los artículos 1, 5,14 y 42 Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056), las Mypes se definen sólo por el volumen de ventas anuales, como se detalla en la Tabla 04:

**Tabla 4.** Características de las Mypes en el Perú, según la Ley N° 30056

Tipo de empresa	Ventas anuales
Microempresa	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Ley N° 30056 (2013)

A partir de estos conceptos recogidos a través de estas tres instituciones, se ha elaborado un cuadro de ventajas y desventajas para poder definir el término MYPE para esta investigación. A continuación, se detalla en la Tabla 5:

**Tabla 5.** Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas acerca de Mypes

Propuesta según la entidad	Ventajas	Desventajas
GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes	Es un indicador que trata de abordar un concepto común de Mypes en el mundo, lo cual nos permitirá medir a las Mypes peruanas en términos de desarrollo de comercio electrónico, no sólo en el Perú, sino con respecto a otros países.	Sólo proponen un indicador, el cual aborda el número de trabajadores en la empresa, más no el de ventas u otras características. El indicador no es igual para las Mypes de todos los países, sino que difiere en función a tres niveles económicos, lo cual nos limita en cierto grado la comparación
Organización Internacional del Trabajo	Es un indicador que dentro de un rango general, de 1 a50 trabajadores, es igual al que propone la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes en la opción elegida para el Perú	Sólo proponen un solo indicador para medir a las Mypes: número de trabajadores en una empresa. Los rangos propuestos para este indicador son muy imprecisos y no se logra ubicar en qué posición se encuentra el Perú
Gobierno Peruano	Muestra dos indicadores: el número de trabajadores y el rango de ventas. Existen dos estudios para definir Mypes	Los rangos propuestos, sobre todo con el número de trabajadores, son muy disímiles a los propuestos por las otras dos entidades. El nivel de ventas se mide a través del indicador UIT (monto no fijo).

A partir de este análisis de ventajas y desventajas acerca del uso de conceptos, se ha optado por crear una definición apropiada de MYPE para esta investigación, al acoplar las definiciones propuestas por la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes y la definición propuesta por Gobierno Peruano en la Ley N°28015 del año 2003. Con respecto a esto último, se tomará en cuenta la legislación anterior, ya que nos permitirá comparar el nivel de ventas y juntar este indicador con aquel propuesto por la GTZ- Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y CenproMypes, el cual es el número de empleados.

En este sentido la definición de Mypes que se utilizará en esta investigación estará definida por tener 1 a 50 trabajadores y ventas de 1 a 850 UIT.

### **Nivel de innovación de las Mypes en el Perú**

Existe poca cultura e innovación en las Mypes del Perú, ya que según la investigación de la OCDE para el Perú en el 2011, las empresas que representan el mayor porcentaje del empresariado nacional peruano tienen aversión al riesgo, lo cual posiblemente ha sido generada por experiencias fallidas que usualmente son relacionadas a cambios que ha sufrido el entorno, como económicos, políticos, efectos sobre tasas de interés, inflación, etc. Además, se ha encontrado que existe “predominio de estrategias rentistas” y “bajos niveles de presión competitiva” en los empresarios conservadores, lo cual ocasiona que éstas Mypes no logren innovar (OCDE O., 2011). Asimismo, lo explica Gladys Triveño (2010), en la Mypes debe incorporarse la innovación en todas las áreas de la empresa, principalmente, en las áreas de la gestión, comercialización y diseño, ya que de esta depende el factor de éxito y competitividad

de las organizaciones. Además, es necesario el empoderamiento de los empresarios en términos de innovación.

Triveño (2010) también reconoce que las Mypes conocen de competitividad, porque saben de ella en el día a día, sin embargo, existe una falta de esta. Afirma que es el deber del Gobierno promover un entorno favorable para todo el tejido empresarial. En la Figura 7 se muestran las conclusiones claves que Triveño desarrolla en su investigación, las cuales destacamos para la presente investigación:

- La alianza público-privada para el desarrollo de una plataforma que ayude a crear y desarrollar productos nuevos de las Mypes.
- Se debe dar empoderamiento a los empresarios, éstos deben estar comprometidos con iniciar la innovación y competitividad

### **Limitaciones de las Mypes.**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2006, p.19), las Mypes presentan factores, tanto internos como externos, que les impiden llevar a cabo sus actividades de forma satisfactoria ante la fuerte competencia en el mercado (MTPE M., 2006). Estos se detallan a continuación:

- Presentan un ambiente laboral deficiente, en tanto no pueden ofrecer un clima que satisfaga de manera económica y psicológica a sus trabajadores (sensación de competencia, seguridad, reconocimiento, satisfacción, retribución, etc.) (MTPE M., 2006, p. 19).

- Existe competencia a través del juego de precios, en tanto los empresarios al no tener la capacidad económica-financiera suficiente frente a las grandes corporaciones no hacen análisis económicos ni de mercadeo. Las empresas tienen dificultad en planificar sus ingresos, a través de sus ventas, establecer precios y formas ingeniosas de darle valor agregado al cliente o consumidor (MTPE M., 2006, p.20).
- Existe un problema de apalancamiento financiero para nuevas inversiones, ya que no están dispuestos a hacerlo o no tienen los recursos necesarios. Esta realidad les resta nuevas oportunidades de crecimiento, lo que podría traducirse en mayores ingresos por defecto (MTPE M., 2006, p.20).
- Existe una estrategia de ventas muy precaria, en la cual las personas designadas a estas funciones deberían tener un conocimiento profundo sobre el tema y esta debería de estar en estrecha coordinación con todas las áreas de la empresa, ya que son el elemento necesario para la prosperidad de la empresa (MTPE M, 2006, p.20).
- Existen muchas ventas por cobrar vencidas, lo que deviene en ingresos planificados no efectuados y, por tanto, en pérdidas para la empresa. Esto se debe al estilo de funcionamiento de las Mypes, las cuales trabajan a consignación y al crédito. En este punto, es necesario que la empresa aplique políticas de cobranza muy rigurosas (MTPE M., 2006, p.20).
- Deficiente gestión y de conocimiento de los empresarios, lo que resulta en el desconocimiento de los factores que presionan el sector, la industria o el mercado en el que se desenvuelve la empresa y, peor aún, el desconocimiento del uso adecuado de

herramientas internas de gestión para poder afrontarlas de manera exitosa (MTPE M., 2006, p. 21).

Estos limitantes identificados representan una realidad de las Mypes hoy en día en el Perú, por lo que es importante remarcarlos.

### **2.3.2. Glosario de términos**

**Agua potable:** Agua que es segura para beber y para cocinar.

**Agua producto:** Agua que ha sido pasada a través de una planta de tratamiento de aguas residuales y está lista para ser entregada a los consumidores.

**Agua salobre:** Agua que no está contenida en la categoría de agua salada, ni en la categoría de agua dulce. Esta agua está contenida entre las dos anteriores.

**Agua segura:** Agua que no contiene bacterias peligrosas, metales tóxicos, o productos químicos, y es considerada segura para beber.

**Agua subterránea:** Agua que puede ser encontrada en la zona saturada del suelo; zona que consiste principalmente en agua. Se mueve lentamente desde lugares con alta elevación y presión hacia lugares de baja elevación y presión, como los ríos y lagos.

**Agua superficial:** Toda agua natural abierta a la atmósfera, concerniente a ríos, lagos, reservorios, charcas, corrientes, océanos, mares, estuarios y humedales.

**Agua ultra pura:** Una manera de trabajo especializado que demanda la creación de un agua ultra pura. Un número de técnicas son usadas, entre otras; filtración por membrana, intercambio iónico, filtros submicroscópicos, ultra violeta y sistemas de ozono. El agua producto es extremadamente pura y no contiene mucha

concentración de sal, componentes orgánicos o pirogénicos, oxígeno, sólidos en suspensión y bacterias.

**Aguas brutas:** Entrada antes de cualquier tratamiento o uso.

**Aguas grises:** Aguas domésticas residuales compuestas por agua de lavar procedente de la cocina, cuarto de baño, aguas de los fregaderos, y lavaderos.

**Aguas hipoanóxicas:** Aguas con una concentración de oxígeno disuelto menor que 2mg/L, el nivel generalmente aceptado como mínimo requerido para la vida y la reproducción de organismos acuáticos.

**Aguas negras:** Aguas que contiene los residuos de seres humanos, de animales o de alimentos.

**Aguas receptoras:** Un río, un lago, un océano, una corriente de agua u otro curso de agua, dentro del cual se descargan aguas residuales o efluentes tratados.

**Aguas residuales:** Fluidos residuales en un sistema de alcantarillado. El gasto o agua usada por una casa, una comunidad, una granja, o industria que contiene materia orgánica disuelta o suspendida.

**Aireación:** Técnica que se utiliza en el tratamiento de aguas que exige una fuente de oxígeno, conocida comúnmente como purificación biológica aeróbica del agua. El agua es traída para ponerla en contacto con las gotitas de aire o rociando el aire se trae en contacto con agua por medio de instalaciones de la aireación. El aire es presionado a través de la superficie del agua, este burbujea y el agua se provee de oxígeno.

**Aireación mecánica:** Uso de la energía mecánica para inyectar aire al agua para causar una corriente residual que absorba oxígeno.

**Alcalinidad:** La alcalinidad significa la capacidad tapón del agua; la capacidad del agua de neutralizar. Evitar que los niveles de pH del agua lleguen a ser demasiado básico o ácido. Es También añadir carbón al agua. La alcalinidad estabiliza el agua en los niveles del pH alrededor de 7. Sin embargo, cuando la acidez es alta en el agua la alcalinidad disminuye, puede causar condiciones dañinas para la vida acuática.

En química del agua la alcalinidad se expresa en PPM o el mg/l de carbonato equivalente del calcio. La alcalinidad total del agua es la suma de las tres clases de alcalinidad; alcalinidad del carbonato, del bicarbonato y del hidróxido.

**Ciclo:** Longitud de tiempo que un filtro puede ser usado antes de que necesite limpieza, usualmente se incluye el tiempo de limpieza.

**Ciclo hidrológico:** Ciclo natural del agua que ocurre en el ambiente, incluyendo la evaporación, condensación, retención y escorrentía.

**Claridad:** La claridad de un líquido.

**Cloración:** Proceso de purificación del agua en el cual el cloro es añadido al agua para desinfectarla, para el control de organismos presente. También usado en procesos de oxidación de productos impuros en el agua.

**Densidad:** El peso de una cierta cantidad de agua. Esta es usualmente expresada en kilogramos por metro cúbico.

**Desmineralización:** Procesos para eliminar minerales del agua, usualmente el término es restringido para procesos de intercambio de iones.

**Pasteurización: La eliminación de microorganismos por aplicación de calor durante un cierto tiempo.**

## **Proceso productivo de embotellado de agua**

### **Tratamientos de reactivos:**

De la toma de agua se bombea el agua a una cisterna de tratamiento. En esta cisterna se realiza un penetramiento bacteriológico a base de gas ozono por medio del cual se efectúa un desprendimiento de moléculas de oxígeno, posteriormente para su esterilización, se pasa a una cámara hermética de tres lámparas de radiación ultravioleta.

Después se deja el agua en reposo por un periodo de 8 horas aproximadamente, tiempo en el que se calcula que se lleva a cabo la coagulación de las partículas y el asentamiento de los sólidos que se retiran, así como la muerte de todos los microorganismos patógenos.

### **Filtración:**

Transcurrido el tiempo de reposo, se inicia el proceso de filtración bombeando agua a través de cada uno de los filtros; el primer filtro es de grava y arena, por medio del cual se eliminan aquellos sólidos que aún quedan suspendidos en el agua.

El segundo filtro es de carbón activado cuya función principal es la de eliminar el sabor a cloro que le queda al agua, así como cualquier otro olor. En este filtro se retiene las partículas que dan color al agua, si las hay presentes.

**Suavizador:**

Del filtro anterior se pasa al suavizador, el suavizador esta cargado con zeolitas. Donde se efectúa un intercambio catiónico para convertir las sales en calcio y magnesio por sodio.

**Osmosis inversa:**

Este último filtro retira todas las sales restantes por medio de membranas cargadas con pulidores de intercambio catiónico.

**Almacenamiento de agua tratada:**

El agua ya purificada se almacena en un tanque elevado, forrado con azulejo color blanco. Este tanque está tapado para evitar la contaminación del agua; desde él se realiza por gravedad el llenado de garrafones.

**Lavado de garrafones:**

El lavado se lleva a cabo en las lavadoras automáticas, que se dividen en dos secciones, una de lavado y una de enjuagado. Para el lavado se utiliza una solución de sosa cáustica al 2% que se inyecta a presión por la boca del garrafón invertido. Para el enjuague se usa la segunda sección de la lavadora en donde las válvulas que inyectan agua tratada para retirar completamente la sosa. Los garrafones limpios se pasan a la sección de llenado.

**Llenado, tapado y etiquetado:**

Se efectúa por medio de una máquina llenadora, el garrafón se coloca sobre una Mesa con rodillos debajo de las válvulas, se llena y luego se desliza sobre una

Mesa fuera del área de llenado, donde se efectúa el tapado con capuchones de plástico previamente desinfectados en solución clorada; posteriormente se etiqueta y se traslada al almacén.

**Fuente:** <http://www.aguasistec.com/planta-embotelladora-de-agua-de-Mesa.php>

**Gráfico 1.** Proceso de llenado de envases con agua tratada.



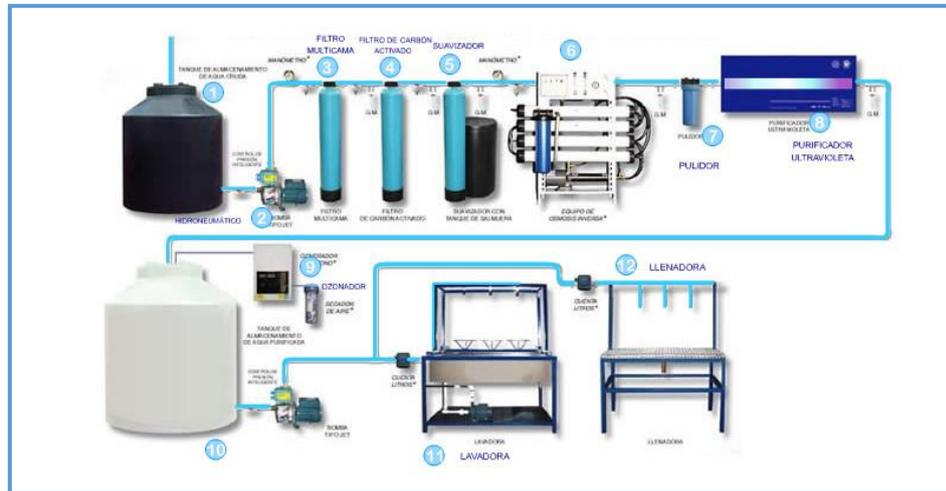
**Fuente:** <https://www.google.com.pe/search>

## **Envasado**

La función del envasado es proteger los alimentos elaborados de la luz, la humedad y otros contaminantes ambientales.

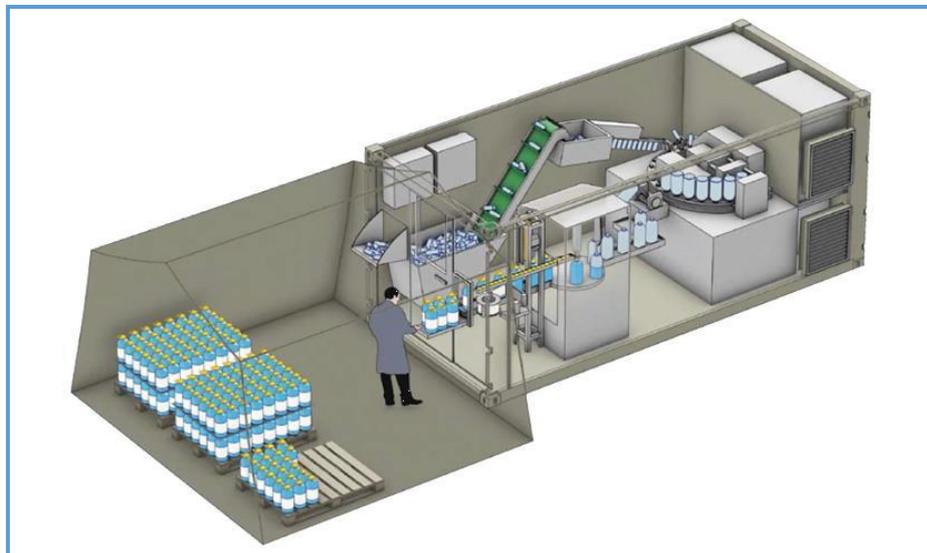
## Planta Envasadora de Agua

Gráfico 2. Flujo completo del Proceso de embotellado de envases con agua



Fuente: <https://www.google.com.pe/search>

Gráfico 3. Modelo de Planta Embotelladora de Agua.



Fuente: <https://www.google.com.pe/search>

## **2.4 Hipótesis.**

Sería más ventajoso operar en un estado de informalidad e inmerso en operaciones sin buenas prácticas administrativas, como prioridades para los emprendedores del Sector Comercialización de Agua de Mesa del distrito de Iquitos.

## CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de investigación

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

### 3.2 Nivel de investigación

Descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### 3.3 Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental – transversal-descriptivo. Esto significa la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único.



**Dónde:**

**M** = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

### **3.3.1 No experimental**

La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran en su contexto.

### **3.3.2 Descriptivo**

La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1999: P, pág. 60).

### **3.3.3 Transversal**

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

## **3.4 Población y muestra.**

### **3.4.1 Población**

Constituida por las micro y pequeñas empresas del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos.

El número de estos negocios, se determinó consultando fuentes como los registros de la Municipalidad Distrital de Iquitos, Sunat, y Registros Públicos.

### 3.4.2 Muestra

La muestra fue determinada por fórmula de muestreo estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

#### Dónde:

N = 13 mypes (población).

E = 0.05 (5%) error absoluto.

P = 0.50 proporcionalidad del evento de estudio.

q = 0.50 complemento de P.

Z<sup>2</sup> = 1.96 (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%.

n = x

#### Despejando:

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 13}{0,0025 \times 12 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{12.48}{0.99} = \boxed{12}$$

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.5.1 Técnicas

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

### **3.5.2 Instrumentos**

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

### **3.6 Plan de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS, para estadística e investigación.

### **3.7 Principios éticos.**

Se refiere a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas. Tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: respeto por las personas, beneficio y justicia.

#### **Respeto por la personas**

Este principio incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos; segunda: que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a protección.

El principio del respeto por las personas se divide entonces en dos requerimientos morales separados: el de reconocer la autonomía y el de proteger a quienes la tienen disminuida.

## **Beneficencia**

Las personas son tratadas éticamente no sólo respetando sus condiciones y protegiéndolas del daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar. Tal tratamiento cae bajo el principio de "beneficencia"; este término se entiende a menudo como indicativo de actos de bondad o caridad que sobrepasan lo que es estrictamente obligatorio. Se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de acciones de beneficencia en este sentido: 1) no hacer daño; 2) aumentar los beneficios y disminuir los posibles daños lo más que sea posible.

El proverbio Hipocrático "no hagas daño" ha sido desde hace mucho tiempo un principio fundamental, de ética médica. Claude Bernard lo extendió al campo de la investigación, diciendo que uno no debería lesionar a una persona independientemente a los beneficios que pudieran derivarse para otras.

## **Justicia**

¿Quién debiera recibir los beneficios de la investigación y quién soportar sus cargas?; esta es una cuestión de justicia en el sentido de "equidad en la distribución" o "lo que se merece". Ocurre injusticia cuando se le niega a una persona algún beneficio al que tiene derecho sin que para ello haya una buena razón, o se le impone indebidamente alguna carga. Sin embargo, este planteamiento requiere explicación.

Casi todos los tratadistas conceden que las distinciones basadas en la experiencia, la edad, la carencia, la competencia, el mérito y la posición si constituyen algunas veces criterios que justifican el tratamiento diferencial para ciertos propósitos.

Es entonces necesario explicar en qué aspectos la gente debe ser tratada igualmente.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Resultados

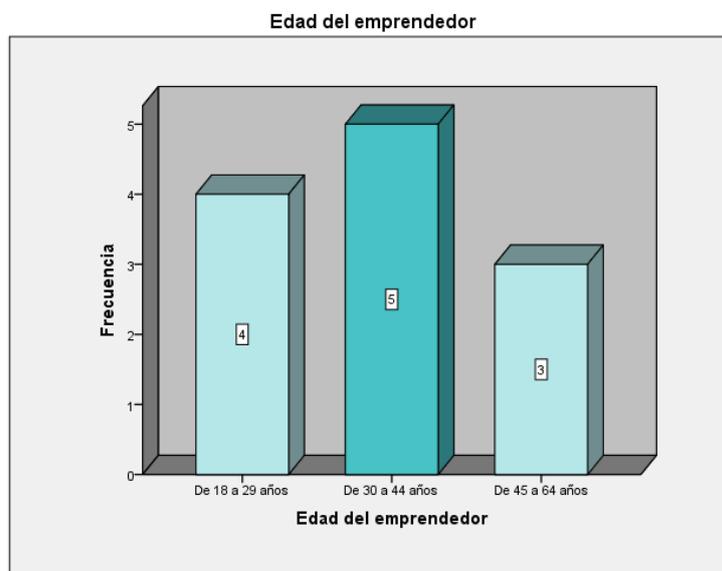
#### A: DATOS GENERALES

TABLA 6

		Edad del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	4	33,3	33,3	33,3
	De 30 a 44 años	5	41,7	41,7	75,0
	De 45 a 64 años	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICO 4



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

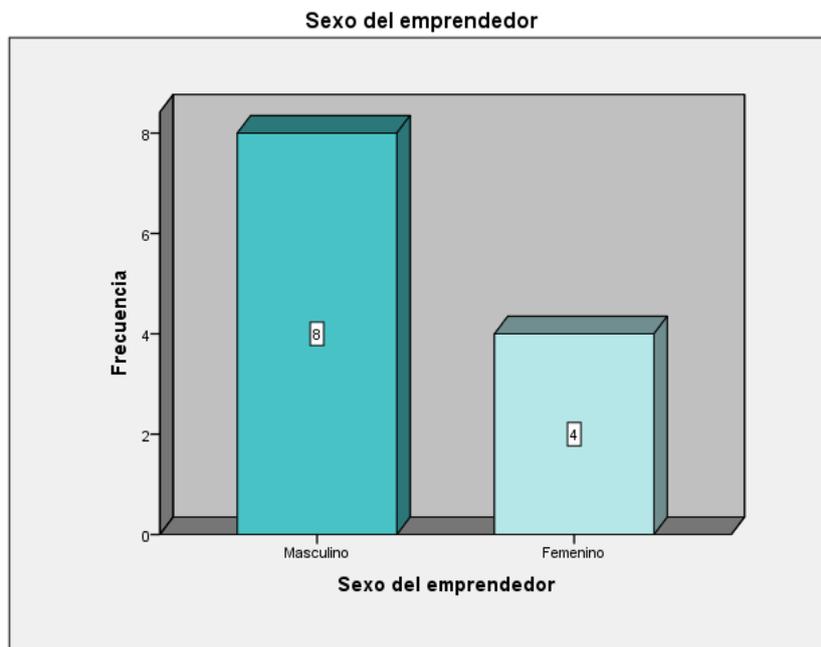
**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (41,7%), de 18 a 29 años, representa un 33,3%, Seguidamente, el rango de 45 a 64 años (25,0%). En conclusión, el 75% de los líderes destaca por su juventud.

**TABLA 7**

		Sexo del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	8	66,7	66,7	66,7
	Femenino	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 5**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

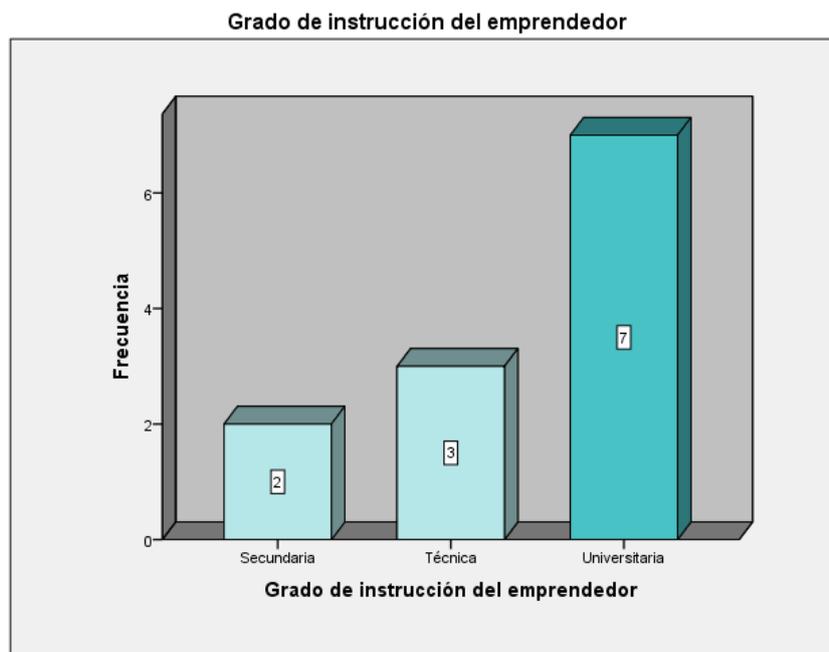
**INTERPRETACIÓN:** Los resultados indican que un 66,7% de los encuestados son del género masculino. Un 33,3% femenino.

**TABLA 8**

		Grado de instrucción del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	2	16,7	16,7	16,7
	Técnica	3	25,0	25,0	41,7
	Universitaria	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 6**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

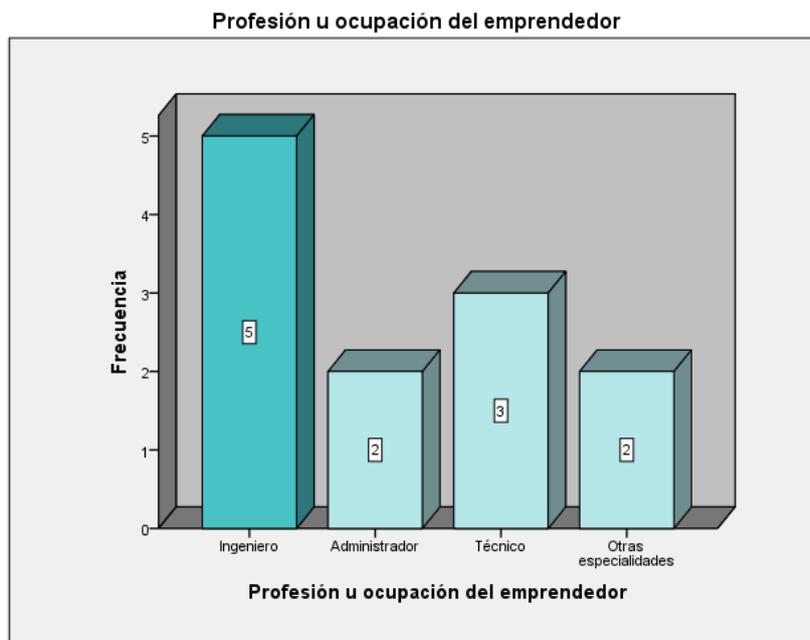
**INTERPRETACIÓN:** Del total de personas encuestadas, el 58,3% tiene instrucción universitaria. Un 25,0% tiene instrucción técnica y 16,7% nivel secundario.

**TABLA 9**

		Profesión u ocupación del emprendedor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ingeniero	5	41,7	41,7	41,7
	Administrador	2	16,7	16,7	58,3
	Técnico	3	25,0	25,0	83,3
	Otras especialidades	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 7**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación, destaca “Ingeniero” con 41,7%, “Técnico” (25,0%), “otras especialidades” 16,7%, y “Administrador” (16,7%). Este sector, por el mercado de oferta que existe, atrae a profesionales de diversas especialidades, aún no todos siendo relacionados al sector comercial.

**TABLA 10**

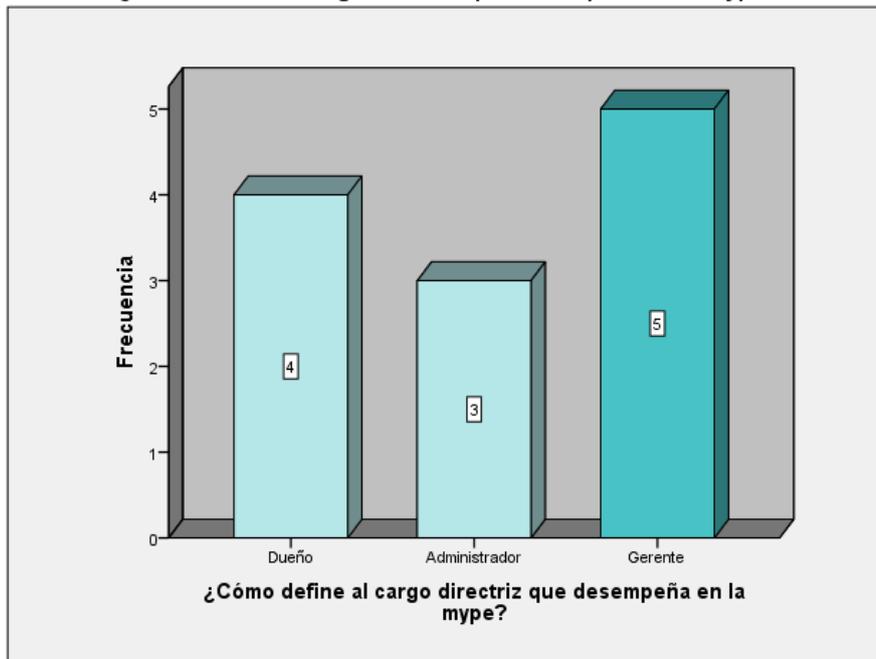
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	4	33,3	33,3	33,3
	Administrador	3	25,0	25,0	58,3
	Gerente	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 8**

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, los emprendedores de este sector ocupan el cargo de “Gerente” (41,7%), “Dueño” (33,3%) y También, “Administrador” (25,0%). La nomenclatura de los cargos se da por la especialización de los emprendedores.

**B: DE LA EMPRESA**

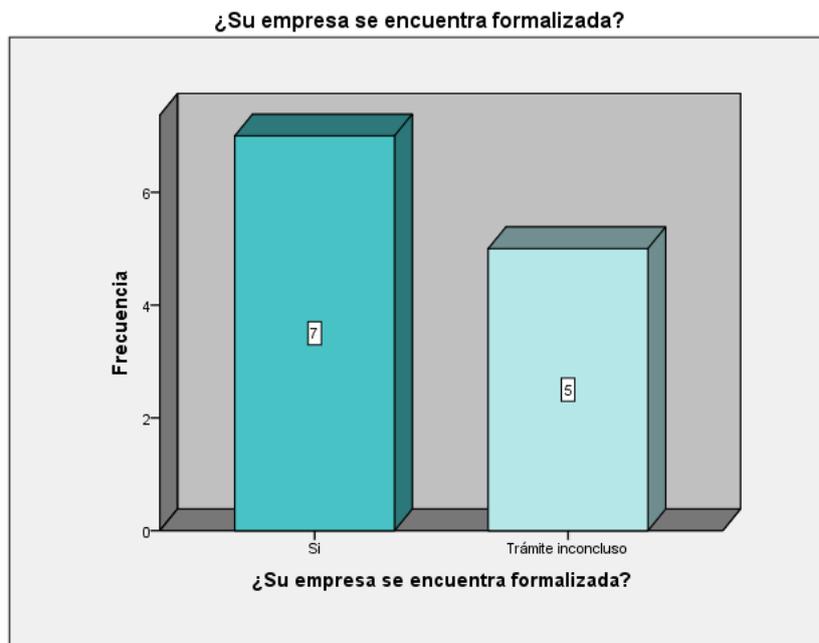
**TABLA 11**

**¿Su empresa se encuentra formalizada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	58,3	58,3	58,3
	Trámite inconcluso	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 9**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la información recogida de las mypes encuestadas, están formalizadas el 58,3%, y con “tramite inconcluso” 41,7%. El resultado evidencia una informalidad que se debe atender.

**TABLA 12**

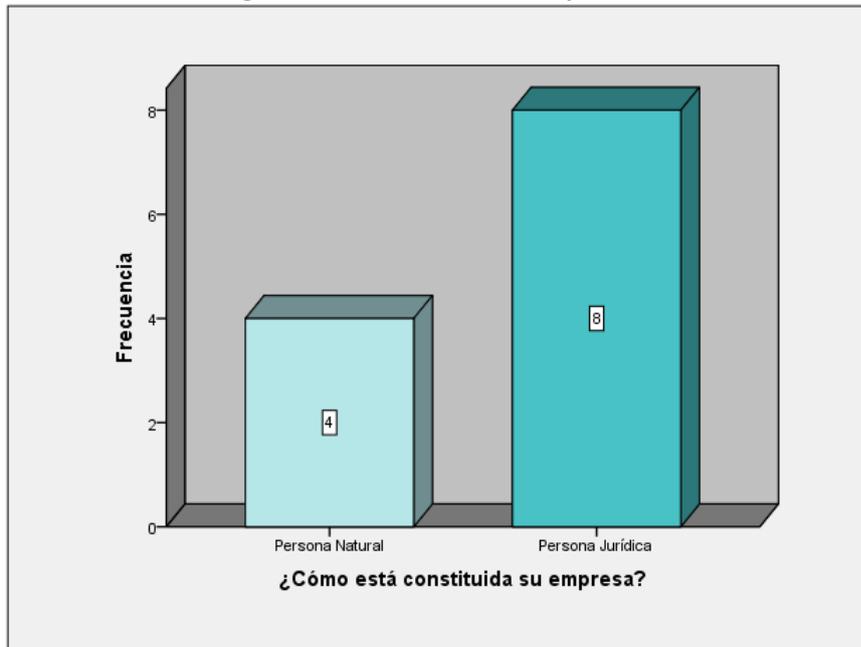
**¿Cómo está constituida su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	4	33,3	33,3	33,3
	Persona Jurídica	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 10**

**¿Cómo está constituida su empresa?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, el 66,7% de las mypes del sector están constituidas como “persona jurídica”. Existen otras mypes que operan como “persona natural” (33,3%).

**TABLA 13**

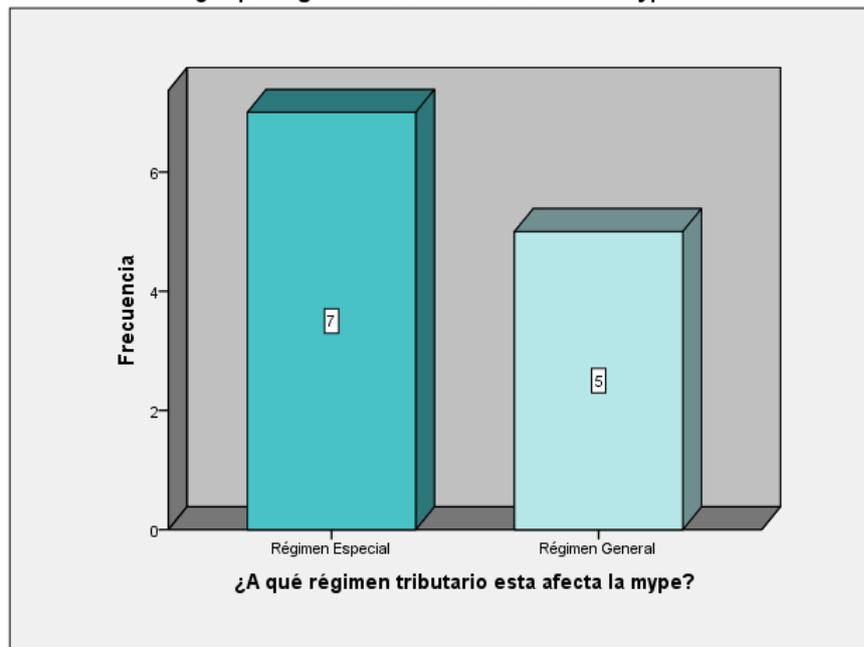
**¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen Especial	7	58,3	58,3	58,3
	Régimen General	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 11**

**¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

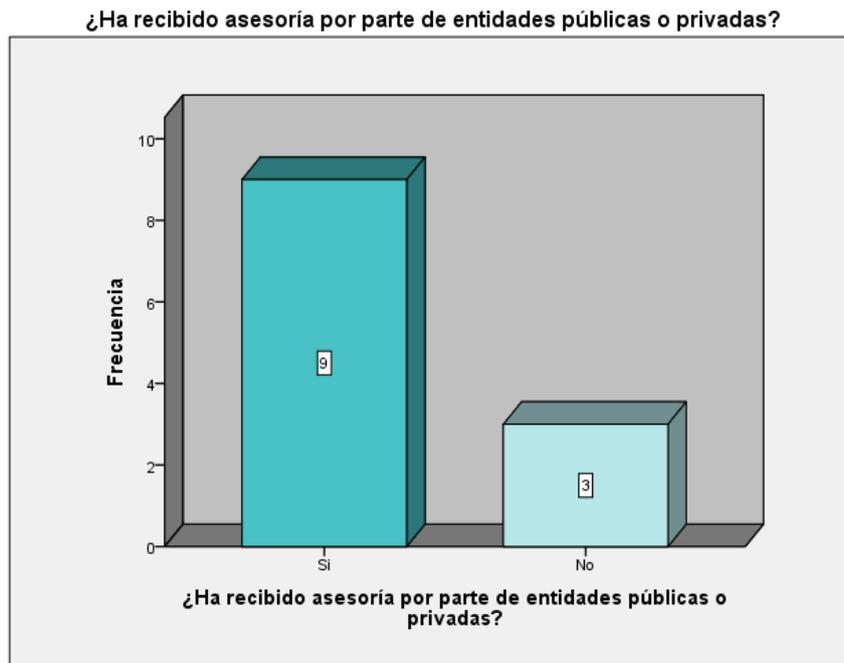
**INTERPRETACIÓN:** Las mypes del sector comercial en temas tributarios están acogidas al Régimen Especial (58,3%) y al Régimen General (41,7%).

**TABLA 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	75,0	75,0	75,0
	No	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 12**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Sí” recibieron asesoría (75,0%), la misma que fue contratada. Aquellos que indican que “No” es porque no acudieron a ninguna oficina pública o fue insuficiente el asesoramiento.

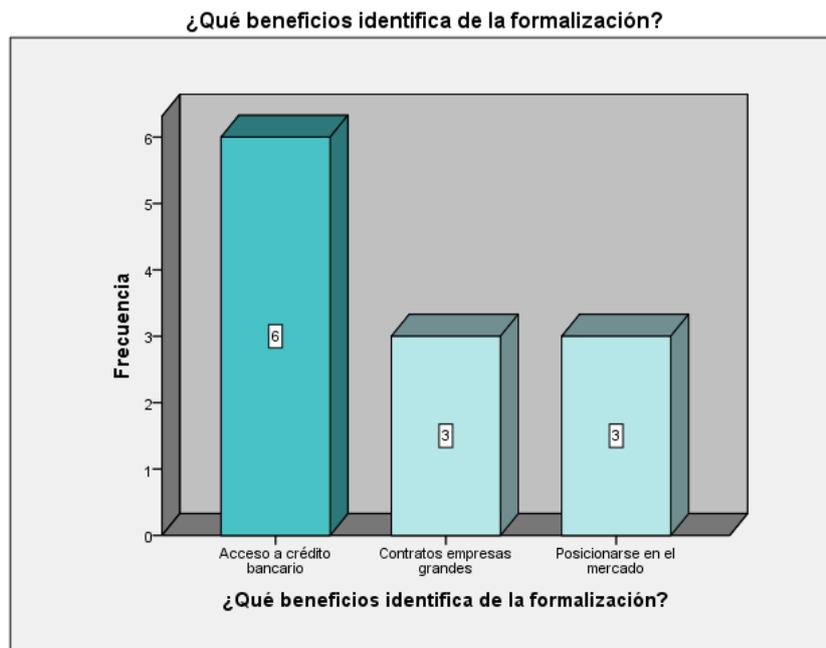
**TABLA 15**

**¿Qué beneficios identifica de la formalización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acceso a crédito bancario	6	50,0	50,0	50,0
	Contratos empresas grandes	3	25,0	25,0	75,0
	Posicionarse en el mercado	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 13**



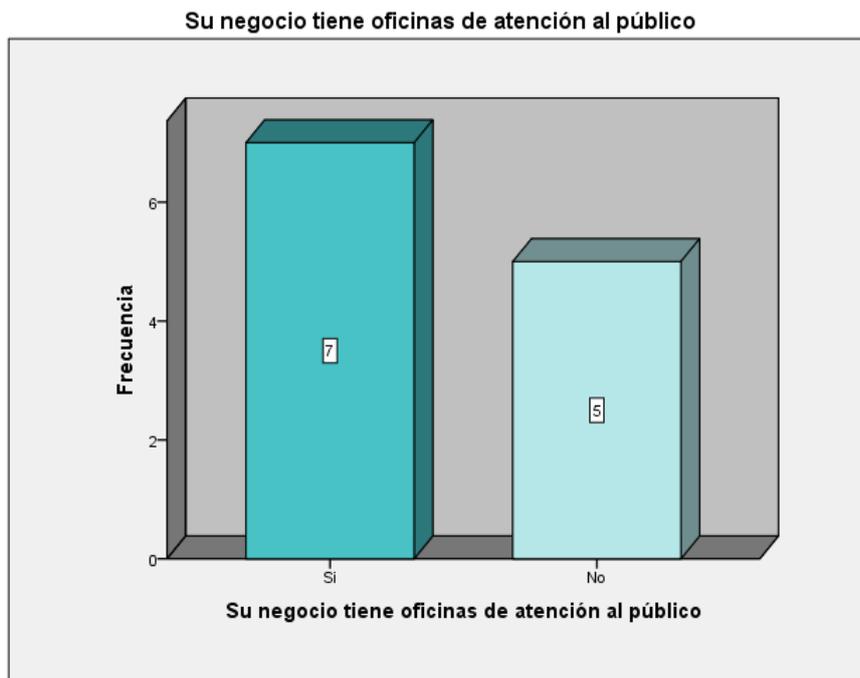
**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se encuentra que los microempresarios determinan como principal beneficio de la formalización el “acceso a crédito bancario” (50,0%); “posicionarse en el mercado” (25,0%) y “contratos con empresas grandes” (25,0%).

**TABLA 16**

		Su negocio tiene oficinas de atención al público			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	58,3	58,3	58,3
	No	5	41,7	41,7	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 14**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

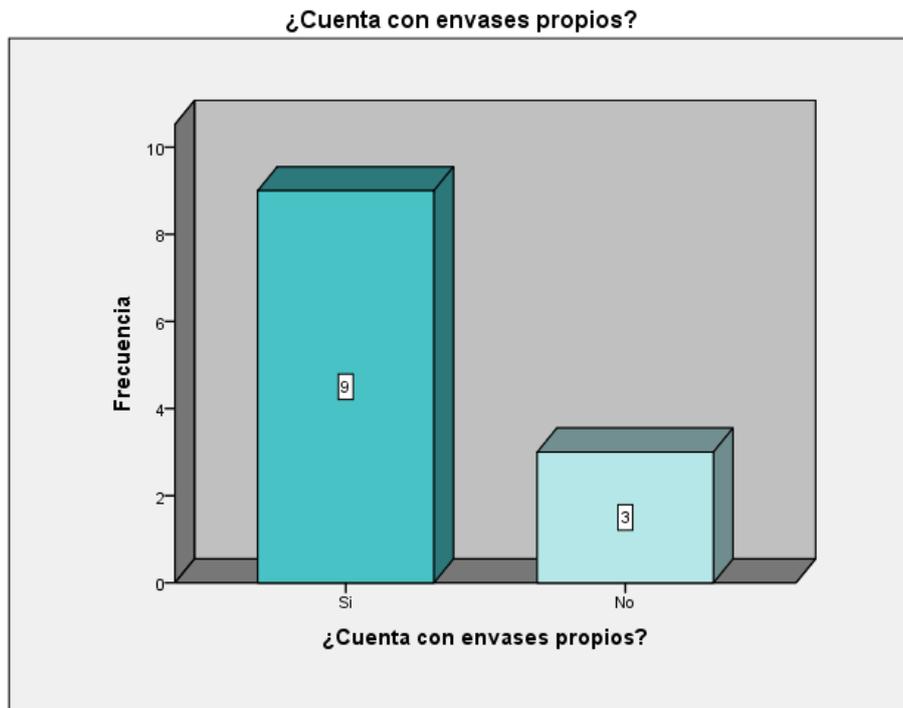
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, las mypes del sector de comercialización de agua de Mesa, 58,3% cuenta con local al público. Sin local, 41,7%.

**TABLA 17**

		¿Cuenta con envases propios?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	75,0	75,0	75,0
	No	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 15**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

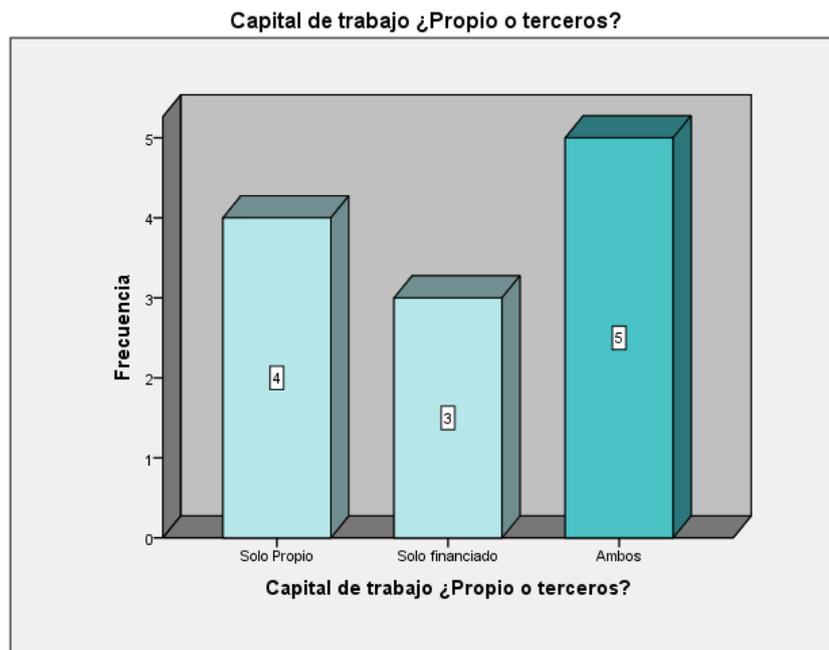
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, el 75,0% “Si” cuenta con envases propios. “No” cuenta con envases de su propiedad: 25,0%.

**TABLA 18**

		Capital de trabajo ¿Propio o terceros?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo Propio	4	33,3	33,3	33,3
	Solo financiado	3	25,0	25,0	58,3
	Ambos	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 16**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación, los emprendedores indican que por la magnitud de la inversión, el capital es mixto, (ambos: capital propio + financiado) y representa el 41,7%; “solo propio” (33,3%) y “solo financiado” (25,0%).

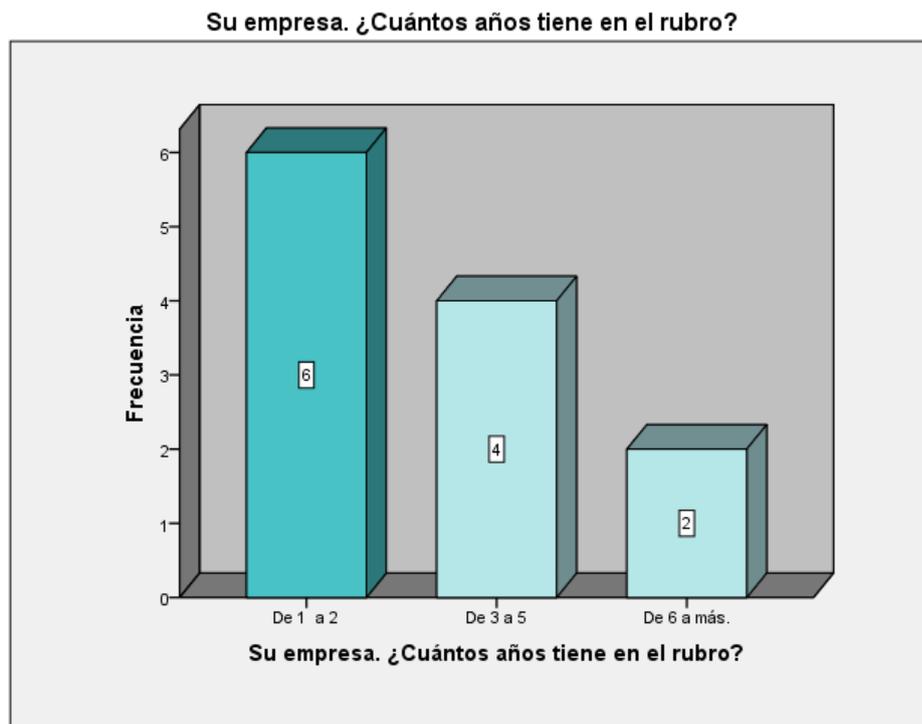
**TABLA 19**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	6	50,0	50,0	50,0
	De 3 a 5	4	33,3	33,3	83,3
	De 6 a más.	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 17**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Las mypes del sector de comercialización de agua de Mesa, en su mayoría son empresas jóvenes “de 1 a 2 años en el rubro” (50,0%), “de 3 a 5 años” 33,3% y “de 6 a más” (16,7%).

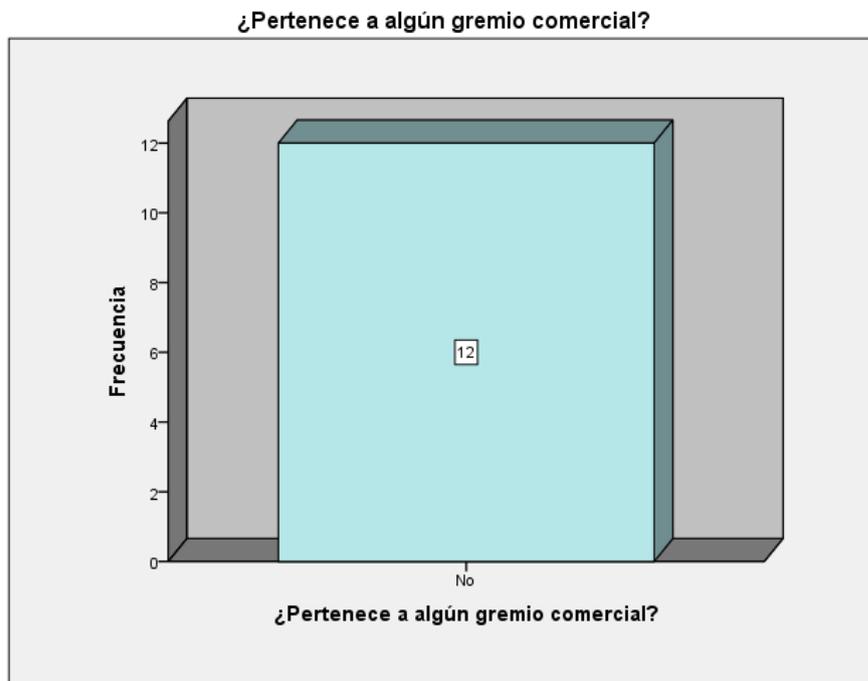
**TABLA 20**

**¿Pertenece a algún gremio comercial?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 18**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

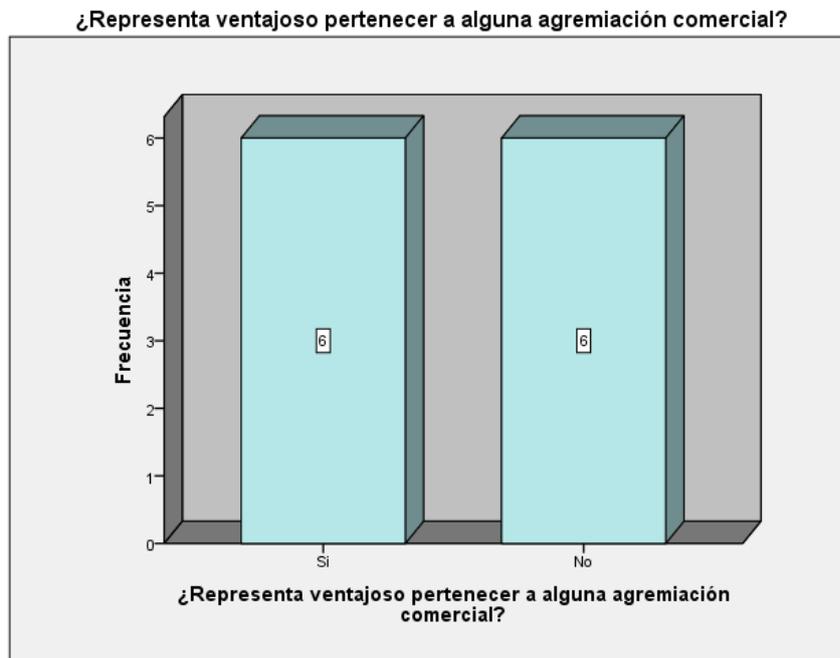
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación el 100.0% de la mypes “No” pertenecen a algún gremio comercial.

**TABLA 21**

		¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	50,0	50,0	50,0
	No	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 19**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la información recogida de las encuestas los microempresarios opinan que “Si” es ventajoso (50,0%), y “No” es ventajoso (50,0%) pertenecer a una agremiación comercial.

**TABLA 22**

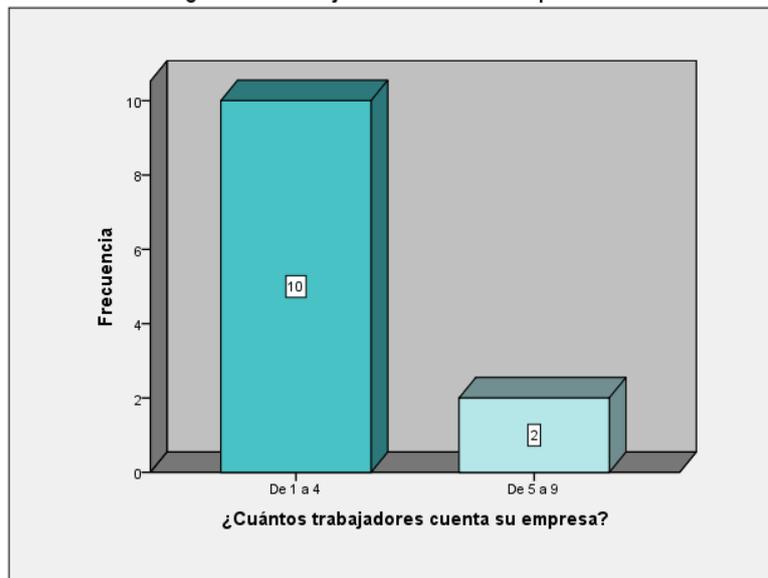
**¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	10	83,3	83,3	83,3
	De 5 a 9	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 20**

**¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen “de 1 a 4 trabajadores” (83,3%); “de 5 a 9 trabajadores” (16,7%).

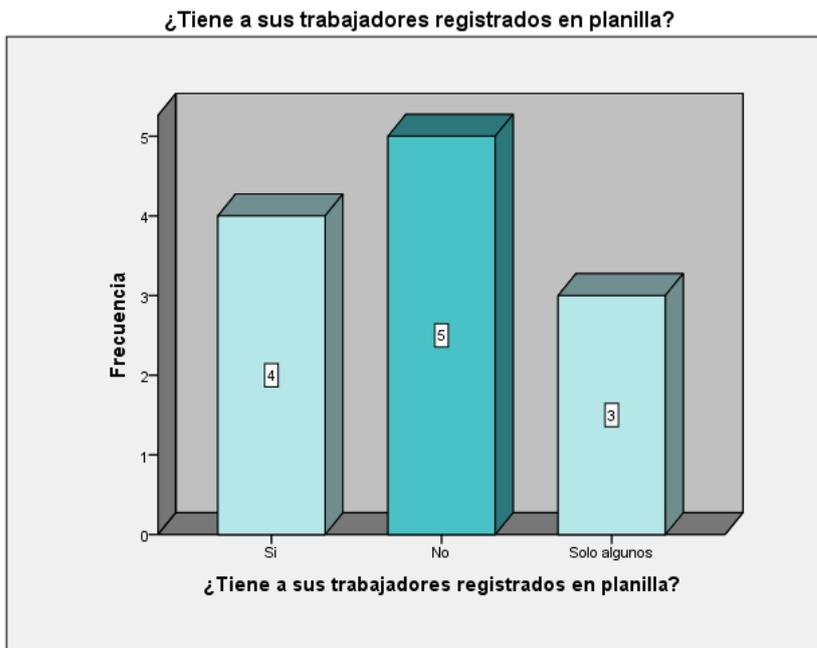
**TABLA 23**

**¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	33,3	33,3	33,3
	No	5	41,7	41,7	75,0
	Solo algunos	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICA 21**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Un hallazgo de la investigación es que los emprendedores en su mayoría no registran a todos sus trabajadores en planilla (41,7%), incurriendo en informalidad laboral. Un sector indica que “Sólo algunos” 25,0% y “Si” están registrados en planilla (33,3%).

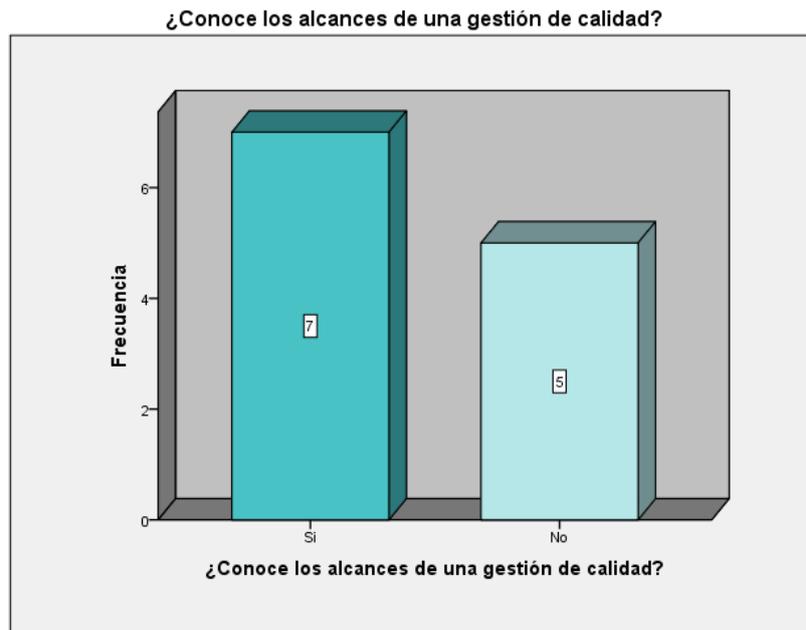
### C. DE LA GESTION DE CALIDAD

TABLA 24

		¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	58,3	58,3	58,3
	No	5	41,7	41,7	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

GRÁFICA 22



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

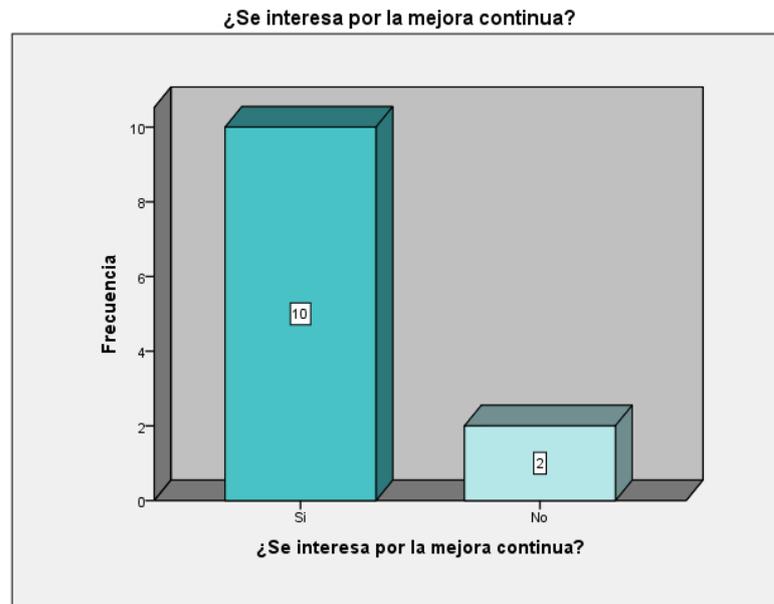
**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados obtenidos de las encuestas, un sector de los emprendedores “Sí” conocen los alcances de una Gestión de Calidad (58,3%). Otro sector (41,7%), indican que “No”.

**TABLA 25**

		¿Se interesa por la mejora continua?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	83,3	83,3	83,3
	No	2	16,7	16,7	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 23**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Los encuestados en su mayoría indican que “Sí” (83,3%) están interesados de mejorar las operaciones en su negocio; sólo un (16,7%) manifiesta que no es prioritario.

**TABLA 26**

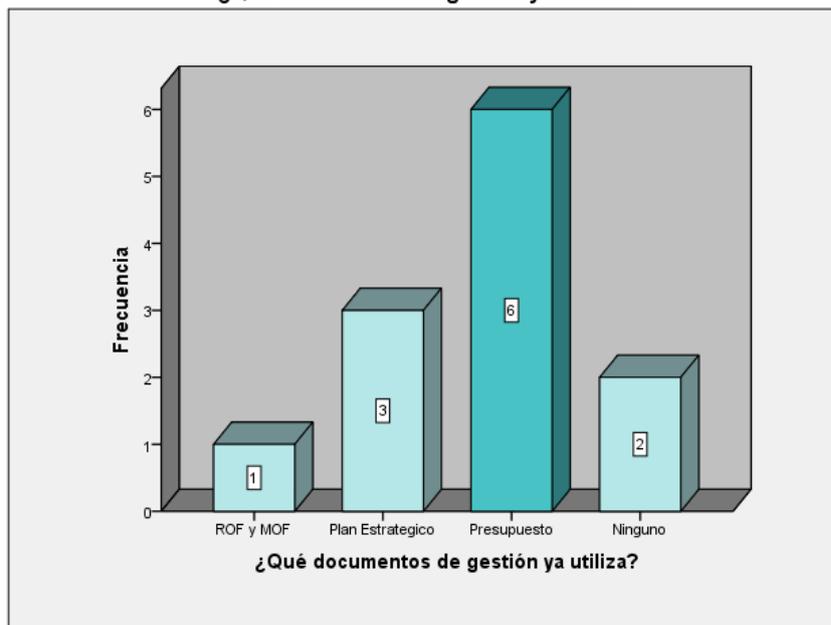
**¿Qué documentos de gestión ya utiliza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ROF y MOF	1	8,3	8,3	8,3
Plan Estratégico	3	25,0	25,0	33,3
Presupuesto	6	50,0	50,0	83,3
Ninguno	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 24**

**¿Qué documentos de gestión ya utiliza?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

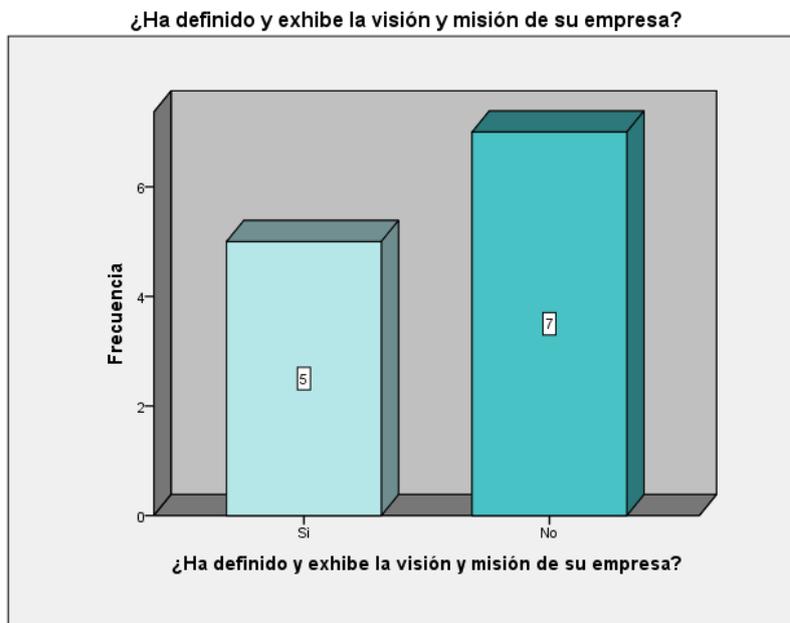
**INTERPRETACIÓN:** El gráfico muestra una variedad de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar. Destaca “Presupuesto” (50,0%), “Plan estratégico” (25,0%), ROF y MOF (8.3%) y 16,7% indica que aún no utiliza.

**TABLA 27**

		¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	41,7	41,7	41,7
	No	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 25**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

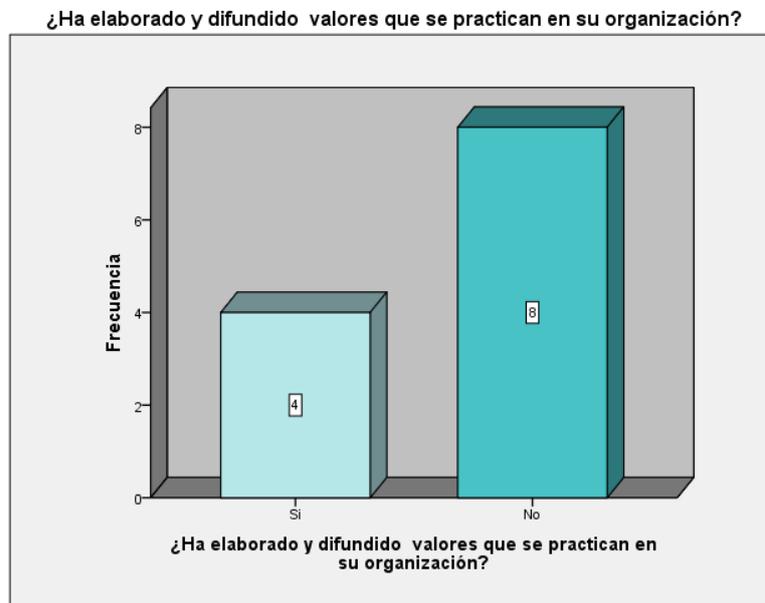
**INTERPRETACIÓN:** De las mypes encuestadas, el 58,3% “No” ha definido su visión y misión. Las mypes que “Si” lo definieron representa un 41,7%.

**TABLA 28**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	33,3	33,3	33,3
	No	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 26**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

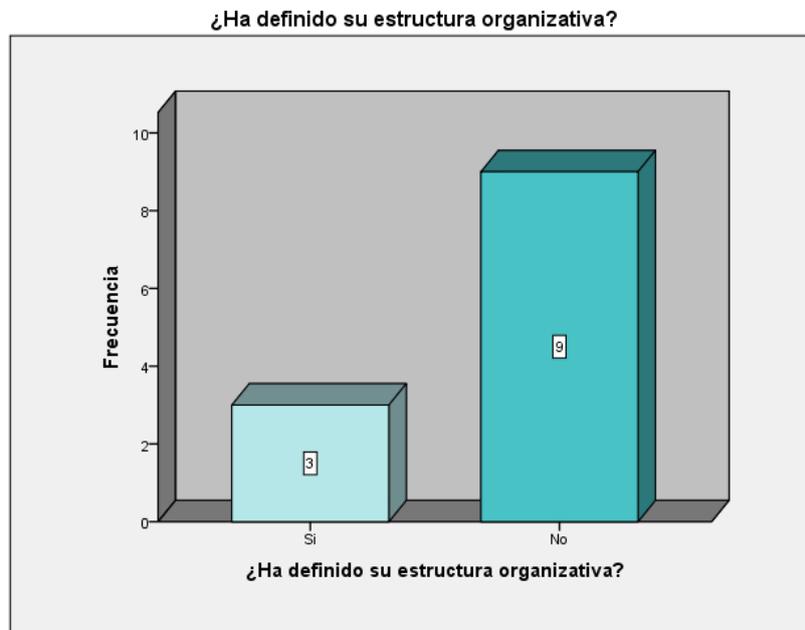
**INTERPRETACIÓN:** Sólo el 33,3% de los emprendedores definieron y difundido los valores de la organización. La mayoría (66,7%), indica que no conoce que exactamente se refiere a los valores.

**TABLA 29**

		¿Ha definido su estructura organizativa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	25,0	25,0	25,0
	No	9	75,0	75,0	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 27**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

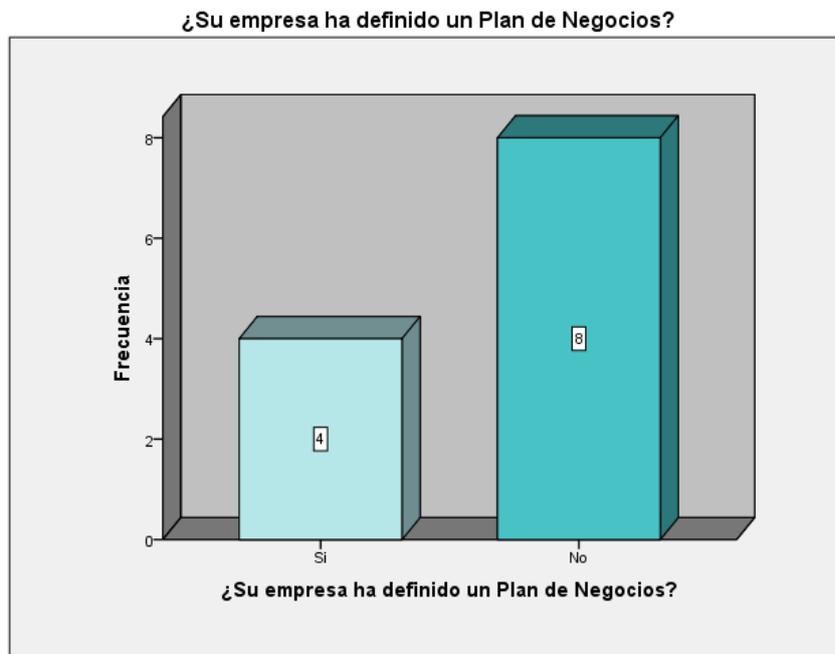
**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se detecta que los emprendedores “No” se establecieron su estructura organizativa (75,0%). Las mypes que “Si” definieron su estructura, representan el 25,0%, lo cual se traduce en una debilidad.

**TABLA 30**

		¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	33,3	33,3	33,3
	No	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 28**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

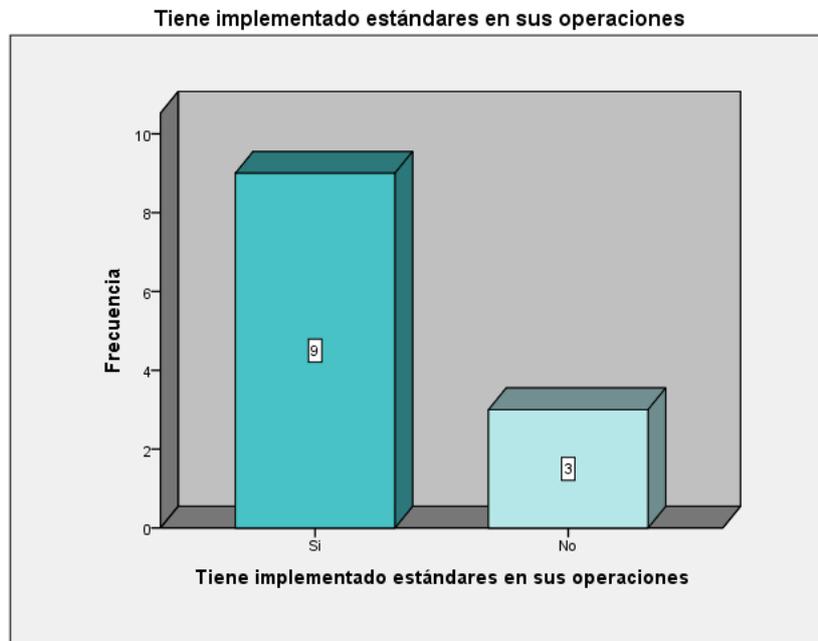
**INTERPRETACIÓN:** Otro hallazgo de la investigación es que tampoco definieron su Plan de Negocio (66,7%). Un 33,3% si lo tiene avanzado pero no concluido.

**TABLA 31**

		Tiene implementado estándares en sus operaciones			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	75,0	75,0	75,0
	No	3	25,0	25,0	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 29**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** En la investigación se aprecia que respecto a estándares en sus operaciones, el 75,0% “Si” los ha implementado y las mypes que aún “No” representa el 25,0%.

**TABLA 32**

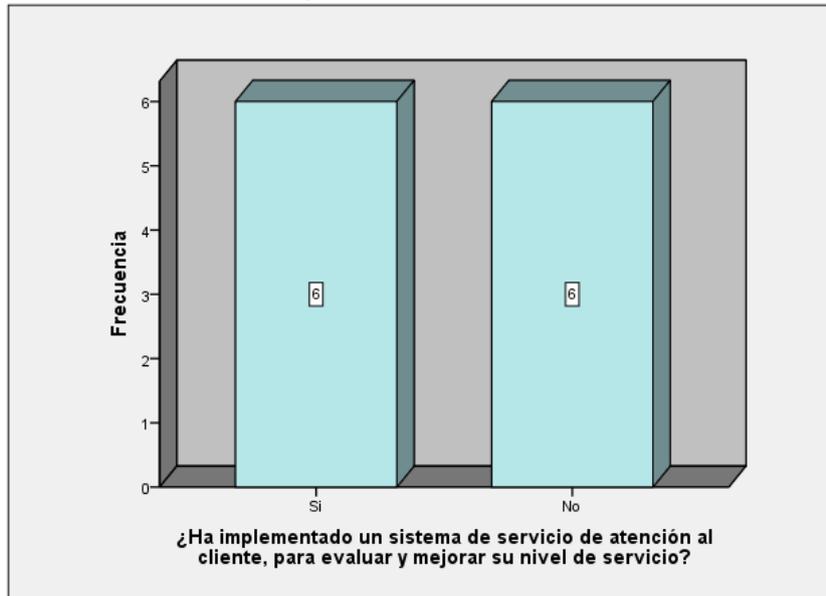
**¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	50,0	50,0	50,0
	No	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRAFICO 30**

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** Según su investigación, las mypes indican que “Si” han implementado (50,0%) y aún “No” (50,0%).

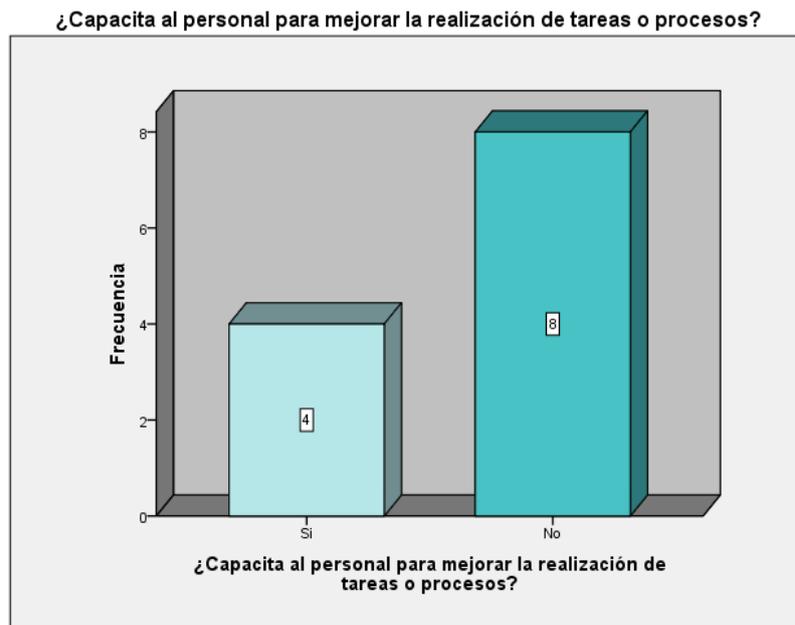
**TABLA 33**

**¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	33,3	33,3	33,3
	No	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 31**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**INTERPRETACIÓN:** El 66,7% de los emprendedores encuestados “No” capacita a sus trabajadores; el 33,3% de las mypes “Sí” alguna vez capacitó

**TABLA 34**

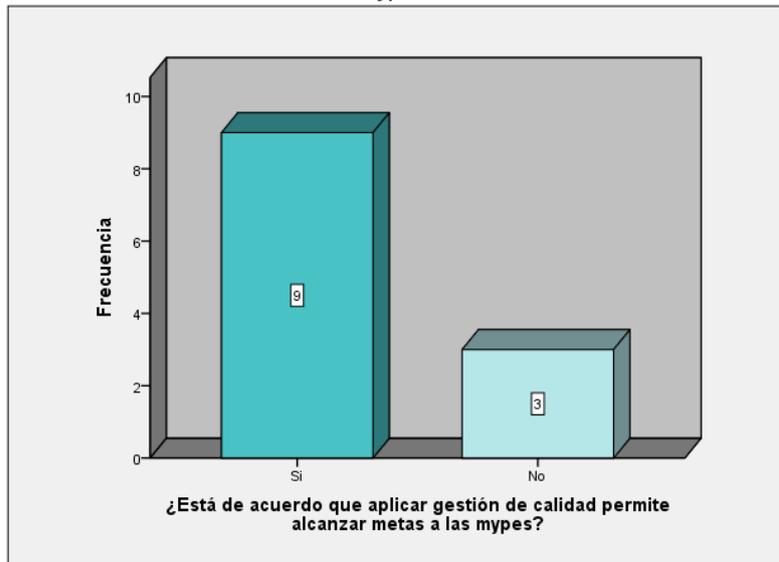
**¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	75,0	75,0	75,0
	No	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 32**

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



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas 75,0%; y un 25,0%, no ha logrado aún aplicar dicha técnica empresarial.

**TABLA 35**

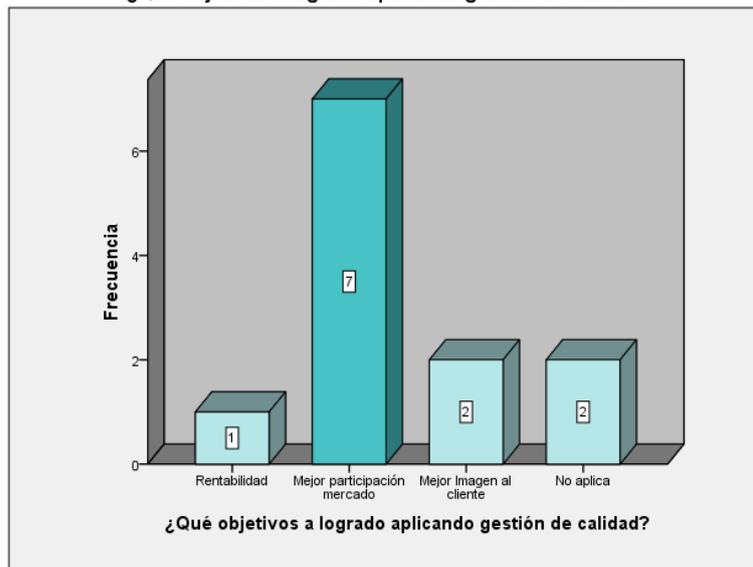
**¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rentabilidad	1	8,3	8,3	8,3
	Mejor participación mercado	7	58,3	58,3	66,7
	Mejor Imagen al cliente	2	16,7	16,7	83,3
	No aplica	2	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes.

**GRÁFICO 33**

**¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?**



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad con algunas limitaciones, han logrado sobretodo una “mejor participación del mercado”; un 16,7% indican que no, principalmente porque no lo tiene como prioridad.

## 4.2 Análisis de los resultados

Luego del trabajo de investigación de campo, tabulación y proceso de graficar e interpretación de resultados, procederemos a analizar los resultados obtenidos y cotejarlos con nuestros objetivos y marco teórico.

### A: DATOS GENERALES

En *¿Edad del emprendedor?*.- Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (41,7%), de 18 a 29 años, representa un 33,3%, Seguidamente, el rango de 45 a 64 años (25,0%). En conclusión, el 75% de los líderes destaca por su juventud.

#### *Sexo del emprendedor*

Los resultados indican que un 66,7% de los encuestados son del género masculino. Un 33,3% femenino.

En *¿Grado de instrucción del emprendedor?*.-Del total de personas encuestadas, el 58,3% tiene instrucción universitaria. Un 25,0% tiene instrucción técnica y 16,7% nivel secundario.

En *¿Profesión u ocupación del emprendedor?*.- En la investigación, destaca “Ingeniero” con 41,7%, “Técnico” (25,0%), “otras especialidades” 16,7%, y “Administrador” (16,7%). Este sector, por el mercado de oferta que existe, atrae a profesionales de diversas especialidades, aún no todos siendo relacionados al sector comercial.

Respecto al resultado obtenido *¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.*- Según la investigación, los emprendedores de este sector ocupan el cargo de “Gerente” (41,7%), “Dueño” (33,3%) y También, “Administrador” (25,0%). La nomenclatura de los cargos se da por la especialización de los emprendedores.

## **B: DE LA EMPRESA**

Según en la investigación *¿Su empresa se encuentra formalizada?.*- Según la información recogida de las mypes encuestadas, están formalizadas el 58,3%, y con “tramite inconcluso” 41,7%. El resultado evidencia una informalidad que se debe atender.

El resultado de esta pregunta, comprueba la información preliminar y que fue nuestra hipótesis en el sentido que existe determinada informalidad en el sector y esta se da sobre todo en el aspecto laboral.

*¿Cómo está constituida su empresa?.*- Según la investigación, el 66,7% de las mypes del sector están constituidas como “persona jurídica”. Existen otras mypes que operan como “persona natural” (33,3%).

Asimismo *¿A qué régimen tributario esta afecta la mype?.*- Las mypes del sector comercial en temas tributarios están acogidas al Régimen Especial (58,3%) y al Régimen General (41,7%).

Por otro lado *¿Qué beneficios identifica de la formalización?.*- En la investigación se encuentra que los microempresarios determinan como principal beneficio de la formalización el “acceso a crédito bancario” (50,0%); “posicionarse en el mercado” (25,0%) y “contratos con empresas grandes” (25,0%).

¿Su negocio tiene oficinas de atención al público? .- Según la investigación, las mypes del sector de comercialización de agua de Mesa, el 58,3% cuenta con local al público. Sin local, 41,7%.

Por otro lado ¿Cuenta con envases propios?.- Según la investigación, el 75,0% “Si” cuenta con envases propios. “No” cuenta con envases de su propiedad: 25,0%.

*Capital de trabajo ¿Propio o terceros?.-* En la investigación, los emprendedores indican que por la magnitud de la inversión, el capital es mixto, (ambos: capital propio + financiado) y representa el 41,7%; “solo propio” (33,3%) y “solo financiado” (25,0%).

*Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?:* Las mypes del sector de comercialización de agua de Mesa, en su mayoría son empresas jóvenes “de 1 a 2 años en el rubro” (50,0%), “de 3 a 5 años” 33,3% y “de 6 a más” (16,7%).

En la pregunta si ¿Pertenece a algún gremio comercial?.- Según la investigación el 100.0% de la mypes “No” pertenecen a algún gremio comercial.

¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?.- De acuerdo a la información recogida de las encuestas los microempresarios opinan que “Si” es ventajoso (50,0%), y “No” es ventajoso (50,0%) pertenecer a una agremiación comercial.

Asimismo ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?.- La investigación nos muestra que las empresas de este sector, tienen “de 1 a 4 trabajadores” (83,3%); “de 5 a 9 trabajadores” (16,7%).

Sin embargo, al consultar a las mypes *¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.*- Un hallazgo de la investigación es que los emprendedores en su mayoría no registran a todos sus trabajadores en planilla (41,7%), incurriendo en informalidad laboral. Un sector indica que “Sólo algunos” 25,0% y “Si” están registrados en planilla (33,3%).

### **C. DE LA GESTION DE CALIDAD**

A la pregunta *¿Conoce los alcances de una gestión de calidad? .-* Según los resultados obtenidos de las encuestas, un sector de los emprendedores “Sí” conocen los alcances de una Gestión de Calidad (58,3%). Otro sector (41,7%), indican que “No”.

*¿Se interesa por la mejora continua.-* Los encuestados en su mayoría indican que “Sí” (83,3%) están interesados de mejorar las operaciones en su negocio; sólo un (16,7%) manifiesta que no es prioritario.

*¿Qué documentos de gestión ya utiliza?.-* : El gráfico muestra una variedad de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar. Destaca “Presupuesto” (50,0%), “Plan estratégico” (25,0%), ROF y MOF (8.3%) y 16,7% indica que aún no utiliza.

En la pregunta *¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.-* De las mypes encuestadas, el 58,3% “No” ha definido su visión y misión. Las mypes que “Si” lo definieron representa un 41,7%.

*¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización.-* Sólo el 33,3% de los emprendedores definieron y difundido los valores de la organización. La mayoría (66,7%), indica que no conoce que exactamente se refiere a los valores.

Respecto a la pregunta *¿Ha definido su estructura organizativa?.-* En la investigación se detecta que los emprendedores “No” se establecieron su estructura organizativa (75,0%). Las mypes que “Si” definieron su estructura, representan el 25,0%, lo cual se traduce en una debilidad.

*¿Tiene implementado estándares en sus operaciones?.-* En la investigación se aprecia que respecto a estándares en sus operaciones, el 75,0% “Si” los ha implementado y las mypes que aún “No” representa el 25,0%.

Por otro lado *¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.-* Según su investigación, las mypes indican que “Si” han implementado (50,0%) y aún “No” (50,0%).

Ampliamos el análisis de este resultado citando a **Humberto Gutiérrez Pulido (1999)** que señala que “la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Será más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean fabricar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado”. Al respecto, los resultados nos muestran que las mypes del sector aún tienen por desarrollar y asimilar un modelo de gestión de calidad y asesoramiento que los conduzcan a alcanzar los resultados que desean y de esta manera a contribuir en la competitividad del sector.

Asimismo *¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?.*- El 66,7% de los emprendedores encuestados “No” capacita a sus trabajadores; el 33,3% de las mypes “Sí” alguna vez capacitó.

Según la investigación *¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.*- Según la investigación, los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas 75,0%; y un 25,0%, no ha logrado aún aplicar dicha técnica empresarial.

*¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.*- Según los resultados obtenidos, aquellos emprendedores que si vienen aplicando gestión de calidad con algunas limitaciones, han logrado sobretodo una “mejor participación del mercado”; un 16,7% indican que no, principalmente porque no lo tiene como prioridad.

En esta parte de análisis y según la disposición que tienen los microempresarios del Sector Comercialización de Agua de Mesa de asimilar las prácticas de la mejora continua, resulta que necesitan mayor capacitación y asesoramiento. Sería muy conveniente para sus operaciones que asimilen el denominado “circulo virtuoso” de la mejora continua, denominado PDCA o modelo del proceso administrativo dividido en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.
- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.

- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de producción y comercialización para lograr la mejora continua.

Considerando que es uno de los mejores aportes de Edward Deming.

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Las conclusiones a la que llegamos luego del análisis de la información obtenida son las siguientes:

#### **Empresa y Formalización**

- Las mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes (18 a 29 años) y jóvenes-adulto (30 a 44 años), que representan 33,3% y 41,7%, respectivamente.
- Son dirigidas en su mayoría por varones (66,7%). El 58,3% cuenta con instrucción universitaria y destaca la especialidad de “Ingeniero” (41,7%) y “Técnico”(25,0%).
- La formalización alcanza solo al 58,3% de las mypes en estudio y otras con trámite inconcluso (41,7%). El 66,7% se ha constituido como persona jurídica y como persona natural (33,3%) y en el tema tributario están afectos al “Régimen General” (58,3%) y para constituirse buscaron asesoría privada (75,0%).
- Los microempresarios encuentran como principal ventaja de la formalización, el “acceso al crédito bancario” 50,0% y el “posicionamiento en el mercado” 25,0%. En ese sentido, su capital de trabajo o inversión es mixto (41,7%).
- En el rubro, existe una importante participación de nuevos emprendimientos: en el “rango de 1 a 2 años” constituyen el 50,0% de la muestra.
- El 100,0% no está agremiado a ningún tipo de asociación de comerciantes y tampoco lo desea hacer en el futuro (50,0%).

- Con los resultados obtenidos, se registra informalidad laboral, ya que no todos los trabajadores se encuentran en planilla: así “41,7% no están registrados en planillas” y 25,0% “solo registró algunos”.

### **Gestión de Calidad**

- Los microempresarios del Sector Comercialización de Agua de Mesa del distrito de Iquitos, según la investigación realizada, están enfocados en sus resultados económicos administrando las operaciones según su experiencia sin tener en cuenta las técnicas y estrategias de una gestión de calidad. Esto se evidencia porque “No” definieron ni exhiben la “misión y visión” (58,3%); tampoco definieron sus “valores” (66.7%).
- No han desarrollado documentos como “Plan de Negocios” (66,7%), “Estructura Organizativa” (75,0%); que son muy necesarios para dar sentido de dirección a la organización.
- En la investigación se halló que el 75% si ha estandarizado sus operaciones, pero que no son procesos normalizados, lo cual no asegura la calidad en sus procesos. Las mypes, que participan de este negocio, manipulan agua que constituye un alimento, el que bien se debe asegurar que no existen riesgos de contaminación.
- Según los resultados, se evidencia que cierto sector de las mypes en estudio, han implementado un sistema para atender, evaluar y mejorar el servicio al cliente (50,0%), sin embargo existe otro sector que no ha priorizado el tema (50,0%). Esto también se evidencia en contar con una oficina para atender al público (58,3%).

- Finalmente, el 83,3% de los microempresarios manifiestan estar interesados en la “mejora continua”, lo que constituye un resultado alentador, en el sentido que existe disposición por adoptar un sistema de gestión de calidad que permita elevar el nivel de administración de estos negocios.

## **5.2 Recomendaciones**

Se brinda las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda velar por la inocuidad del proceso de embotellado de agua. Para tal efecto, dentro del proceso de gestión de calidad en la fase de envasado, se debe llevar “registros de calidad” como proceso de normalización, a fin de garantizar la estandarización de los procesos productivos.
- Se sugiere la aplicación de las estrategias de la gestión de calidad, como son la definición y exhibición de la visión, misión y valores de la empresa. Son clave para una empresa que aspira a conducirse con calidad.
- Utilizar documentos de gestión que son herramientas para el control y registro de las operaciones de la empresa. Brindan evidencia para cualquier consulta futura.
- Respecto a las estrategias en atención al cliente: las mypes deben desarrollar cual es el alcance de tales, asesorarse y establecer planes consistentes y monitorear los resultados periódicamente.

- Finalmente en sus operaciones deben tener en consideración la protección del medio ambiente, es decir reducir los índices de contaminación mientras envasan y lavan sus envases para agua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Congreso de la República. (2008).** Ley 29157. Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Obtenido de [http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch\\_prod\\_13.pdf](http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch_prod_13.pdf). **Trabajo de Consulta en línea.**

**Congreso de la República del Perú (1997).** Ley 26887. Ley General de Sociedades. 05 de diciembre 1997.

**Cueva, J.C., Ferradas, R. H., & O'Brien, J. (2005).** *Un nuevo enfoque de proceso estratégico*. Perú: Lima: CENTRUM. Colección Gerencia al día.

**D'Alessio, F. (2008).** *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. México, D.F.: Pearson Educación.

**El Comercio (2016).** “Consumo de agua de Mesa aumentó 14% en primer semestre.” Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/mercado-agua-embotellada-aumento-14-primer-semester-noticia-1936861>. **Trabajo de consulta en línea.**

**Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015).** “*El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado*”. pág. Economía. (Citado el 12 de noviembre del 2016). Disponible en: <http://gestion.pe/economia/flagelo-informalidad-peru-que-emerge-espaldas-estado-2135974>. **Trabajo de consulta en línea.**

**Organización Mundial de la Salud (OMS).** Guías para la calidad del agua potable, tercera edición. Volumen 1: Recomendaciones. Recuperado de

[http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3rev/es/](http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3rev/es/). **Trabajo de consulta en línea.**

**Hernández, Fernández, & Baptista. (1998).** “*Metodología de la investigación científica*”. México D.C.: Editorial, McGraw-Hill; 2° edición. Páginas 501- 207

**Harrington, H.J. (1993)** “Mejoramientos de los procesos de la empresa, Bogotá: Mc Graw-Hill”.

**Flores, A. (2004).** “Metodología de gestión para las micros, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana”. Lima. [Citado 2012, p.11]; Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe>. **Trabajo de Consulta en línea.**

**Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, Decreto Supremo N° 007-2008-TR (2008).**

**Porter, M. (2004).** *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Trigésima segunda reimpresión ed.). México, D. F.: Compañía Editorial Continental.

**Prompyme (2005).** Identificación de necesidades de las Mypes con respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC’s. Informe Final. Lima, Perú. Recuperado de:

[http://www.eqsoft.net/documentos/estudio\\_necesidades\\_TIC\\_2005.pdf](http://www.eqsoft.net/documentos/estudio_necesidades_TIC_2005.pdf). **Trabajo de consulta en línea.**

**Player Steve y Roberto LACERDA (2002)** Gerencia basada en actividades. ¿Cómo construir una organización más fuerte, más rentable y más efectiva?, Colombia: McGraw Hill.

**Revista América Economía.** (2016). Recuperado de:  
<http://rankings.americaeconomia.com/las-500-mayores-empresas-de-peru-2014/ranking-500/las-mayores-empresas-del-peru/bebidas-y-licores/>. **Trabajo de consulta en línea.**

**Riquez Eva. (1995).** “Guía para la Elaboración de Proyectos de Investigación”  
1ra. Edición Lima Editorial San Marcos.

### **Páginas Web consultadas**

<http://backus.pe/marcas/otras-bebidas/agua-san-mateo/>

[www.produce.gob.pe/](http://www.produce.gob.pe/)

<http://gestion.pe/>

[http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3rev/es/](http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3rev/es/)

## ANEXOS

### 1. Cronograma

En el adjunto se detalla el cronograma de desarrollo de las actividades de realización del informe final de investigación.

Tabla 36

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017																
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Identificación de las variables.			X	X																													
Determinación del sector y rubro a estudiar.			X	X																													
Título del proyecto de investigación.			X	X																													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.				X	X																												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.					X	X																											
Elaboración de Metodología de la investigación.							X	X																									
Presentación de Proyectos de Investigación.								X	X	X																							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X	X	X																					
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.										X	X	X	X																				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												X	X	X																			
Presentación del informe final de investigación.														X	X	X	X	X															
Revisión turnitin.																	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																						X	X	X									
Prebanca y sustentación del informe final.																														X			

## 2. Presupuesto General

Para la realización del presente informe final de investigación, se realizó una inversión de S/. 6,983.00

**Tabla 37**

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	10	200	2000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	8	30	240
3	Adquisición de copias	Juegos	420	0.05	21
4	Redes / Celular.	Und	3	55	165
5	Impresiones	Und	4	15	60
6	Anillados	Und	5	8	40
7	Transportes	Und	29	3	87
8	Alimentación	Und	26	10	260
9	Empastado de tesis	Und	2	180	360
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Trámites de Titulación	Und	1	1200	1200
12	Gastos diversos	Und	1	900	900
				<b>Total S/.</b>	<b><u>6983</u></b>

3. Encuesta

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización de Agua de Mesa, del distrito de Iquitos año 2016”.

**ENCUESTA**

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

**Encuestado:**

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

**A. DATOS GENERALES:**

1. Edad del emprendedor de la empresa:

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

2. Sexo:

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

3. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción

b) Primaria:

c) Secundaria:

d) Técnica

e) Universitaria:

4. ¿Cuál es la profesión del emprendedor?

Lic. Administración ( )

Ingeniero ( )

Técnico ( )

Otro ( )

5. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

Dueño

Administrador

Gerente

## **B.- DE LA FORMALIZACIÓN**

6. ¿Su empresa se encuentra formalizada?

Si ( ), No ( )

7. ¿Por qué motivo no se formalizó?

No entiende ( )

Trámites costosos ( )

No es prioritario ( )

No tiene apoyo ( )

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

Si ( ), No ( )

9. Si el Estado concedería beneficios para la formalización de las Mypes, ¿formalizaría su empresa?

Si ( ), No ( )

10. ¿Se ha constituido como persona jurídica?  
Si ( ), No ( )
11. ¿En qué régimen está constituido su empresa?  
Régimen General ( )  
Régimen Especial ( )  
RUS ( )
12. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?  
Si ( ), No ( )
13. ¿Qué beneficios identifica para su empresa formalizada?  
Acceso a crédito bancario ( ),  
Ruedas de Negocios ( )  
Otros ( )
14. ¿La formalización le ayuda a crecer en participación en el mercado?  
Si ( ), No ( )
15. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?  
De 1 a 2 ( ) De 3 a 5 ( ) De 6 a más ( )
16. ¿Pertenece o conforma alguna agremiación comercial?  
Si ( ), No ( )

17. ¿Representa ventajoso pertenecer a alguna agremiación comercial?

Si ( ), No ( )

18. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

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

19. ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

Si ( ), No ( )

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

Si ( ), No ( )

### **C.- De la gestión de la calidad**

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

Si ( ), No ( )

22. ¿Cuenta su empresa con procesos estandarizados, tanto en la parte administrativas como operativa?

Si ( ), No ( )

23. ¿Qué documentos de gestión ya utiliza en la administración de su empresa?

- a). Procedimientos o Reglamento      b). Plan estratégico      c). Otros  
d) Ninguno

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

Si ( ), No ( )

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

Si ( ), No ( )

26 ¿A definido su estructura organizativa?

Si ( ), No ( )

27 ¿Su empresa tiene definido y sigue un Plan de Negocios Estratégicos?

Si ( ), No ( )

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

Si ( ), No ( )

29 ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?

Si ( ), No ( )

30. ¿Percibe que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos?

Si ( ), No ( )

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

Aumento de ventas ( )

Cientes Satisfechos ( )

Mejor posicionamiento en el mercado ( )

**Iquitos, diciembre 2016**