



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA,  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**FORMALIZACION COMO FACTOR RELEVANTE  
PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MYPES  
RESTAURANTES DE LA AVENIDA GRAU DEL  
CERCADO DE TALARA, 2022**

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

**AUTOR:**

**FARFAN RONDOY, CARLOS ENRIQUE  
ORCID: 0000-0002-0061-5625**

**ASESOR:**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA  
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## **1. Título de la tesis**

Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las  
Mypes restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Farfán Rondoy, Carlos Enrique  
ORCID: 0000-0002-0061-5625  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-6079-2319  
Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela  
Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

#### **Presidente**

Mgtr. León Vigo, Maritza  
ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

#### **Miembro**

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio  
ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

#### **Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

#### **JURADO**

Mgtr. León Vigo, Maritza  
ORCID ID: 0000-0002-1003-0372  
**Presidente**

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio  
ORCID ID: 0000-0002-4660-9490  
**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
ORCID ID: 0000-0002- 6174-4754  
**Miembro**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-6079-2319  
**Asesor**

#### **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

A papá Dios porque en su infinita  
misericordia me ha dado sabiduría  
y las fuerzas necesarias para culminar  
mi trabajo de investigación.

A mis padres que siempre  
me guían por el buen camino.

## **Dedicatoria**

Con mucho amor para mis padres y  
demás familiares ya que me brindaron  
todo su apoyo, esfuerzo y comprensión  
para que logre alcanzar mi meta.

Con cariño para todas las personas  
incondicionales que siempre estuvieron  
apoyándome en este camino para  
culminar el trabajo de investigación

## **5. Resumen y abstract**

La actual investigación tiene como objetivo general: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022. Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población fue de 14 Mypes, muestra de 9 propietarios y 49 trabajadores. Se utilizó técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, aplicándose 19 preguntas. Siendo los principales resultados: en formalización, el 78% de empresarios indicaron que acudieron a SUNAT para realizar la formalización tributaria. El 100% no tiene acceso a las convocatorias del estado. En gestión de calidad, el 82% no tiene conocimiento de la misión y visión y el 73% de empleados señalan que no son rápidos en las actividades. Concluyendo que en formalización los propietarios no logran completar el proceso de formalizar las Mype en su totalidad, la mayoría desconoce los beneficios de formalización, la mayoría carece de presupuesto para recibir capacitaciones, en gestión de calidad, la mayoría de empleados no tienen conocimiento de la misión y visión, la mayor parte carece de alineación de actividades acorde a los objetivos, además la mayoría no son eficientes, asimismo, la mayoría no son rápidos en las actividades por falta de capacitaciones.

Palabras Claves: Formalización, gestión de calidad, Mype, Restaurante.

## **Abstract**

The current research has as a general objective: To determine the characteristics of the formalization as a relevant factor for quality management in the Mypes category restaurants of Grau avenue of the fence of Talara, 2022. Methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross section. The population was 14 Mypes, a sample of 9 owners and 49 workers. A survey technique was used, the questionnaire instrument, applying 19 questions. Being the main results: in formalization, 78% of businessmen indicated that they went to SUNAT to carry out the tax formalization. 100% do not have access to state calls. In quality management, 82% do not have knowledge of the mission and vision and 73% of employees indicate that they are not quick in the activities. Concluding that in formalization the owners fail to complete the process of formalizing the Mype in its entirety, most are unaware of the benefits of formalization, most lack the budget to receive training, in quality management, most employees are not aware of the mission and vision, most of them lack alignment of activities according to the objectives, in addition, most are not efficient, likewise, most are not fast in activities due to lack of training.

**Keywords:** Formalization, quality management, Mype, Restaurant.



## 6. Contenido

|   |      |
|---|------|
| 1. Título de la tesis .....   | i    |
| 2. Equipo de Trabajo .....  | ii   |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor.....                                 | iii  |
| 4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....                             | iv   |
| 5. Resumen y abstract.....  | vi   |
| 6. Contenido .....  | viii |
| 7. Índice de figuras y tablas.....  | ix   |
| I. Introducción .....   | 1    |
| II. Revisión de literatura .....  | 8    |
| III. Hipótesis .....  | 35   |
| IV. Metodología .....   | 36   |
| 4.1. Diseño de la investigación.....                                      | 36   |
| 4.2. Población y muestra .....  | 37   |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores ..... | 40   |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                | 42   |
| 4.5. Plan de análisis .....   | 42   |
| 4.6. Matriz de consistencia .....   | 43   |
| 4.7. Principios Éticos.....   | 44   |
| V. Resultados .....   | 45   |
| 5.1 Resultados .....  | 45   |
| 5.2. Análisis de resultados .....   | 52   |
| VI. Conclusiones .....  | 58   |
| Aspectos complementarios .....  | 59   |
| Referencias bibliográficas .....  | 60   |
| Anexos.....   | 64   |

## 7. Índice de figuras y tablas

### Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> Características de la formalización .....   | 84 |
| <b>Figura 2:</b> Características de gestión de calidad ..... | 85 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1:</b> Características de la formalización .....   | 45 |
| <b>Tabla 2:</b> Características de gestión de calidad ..... | 47 |
| <b>Tabla 3:</b> Propuesta de mejora .....                   | 49 |

## **I. Introducción**

El proyecto tiene como título formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, en base a la línea de investigación: Gestión de la calidad en los procedimientos administrativos en las Mypes, cuyo objetivo determinó las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara.

Por un lado, a nivel mundial, de cumbre gastronómica, se presentó en una alta demanda las cevicherías, comida japonesa, y restaurantes turísticos, debido a la calidad y diversidad en la carta; como programas de descuento y promociones online en alianzas estratégicas con varias instituciones bancarias, que contribuye a estos resultados la ejecución de ferias en gastronomía como “Perú, Mucho Gusto-Ilo” y el “VII Festival del Queso Helado Arequipeño 2019”. Finalmente, se da continuidad a la promoción de la gastronomía del Perú en el extranjero con la ejecución de la XVII edición de la Cumbre Internacional de Gastronomía “Madrid Fusión 2019”, en España que logró posicionar la imagen de nuestro país al exterior (Andina, 2019).

Por lo consiguiente, las empresas totalmente formalizadas gozan de estos beneficios, la participación en eventos internacionales de gastronomía, en la cual se da a conocer lo mejor en gastronomía en las Mypes, de esta manera se logra el posicionamiento en la mente del consumidor.

Ante ello, también tiene un papel muy importante la gestión de calidad, por ende, las Mypes del rubro restaurantes, ofrecen los mejores productos en base a un proceso

eficiente en la preparación de exquisitos platillos para el gusto del paladar en los consumidores.

Por otro lado, en la categoría nacional, el instituto nacional de estadística e informática, entre los meses enero-abril 2020, describe que, la actividad en los restaurantes decreció en un 93.78%, en comparación similar de enero del 2018 y se mantuvo de esta manera de forma continua. Destaca hacer mención que, en el periodo enero hasta diciembre de 2019, dicho rubro económico anualizó una variabilidad del 4.50%, según los resultados arrojados de la encuesta de forma mensual de los expendios de comida que estuvo comprendida en una muestra de 1,083 organizaciones (Regalado, 2020).

En aquel periodo de investigación, el grupo de diversos expendios de platillos gastronómicos creció en 4,45%, lo cual se vio impulsado de manera creciente la actividad en los negocios culinarios como las comidas rápidas, pollerías, chifas restaurantes, y demás negocios. (Regalado, 2020).

La investigación de Josefina Morelli, detalla que: “la industria gastronómica aporta el 3% al PBI al año y es una parte importante para el desarrollo del país”. El sector gastronómico ha ido creciendo en estos años, también indica que todos los negocios relacionados con la gastronomía dan oportunidades de trabajo. Pero, por los efectos de pandemia este sector decreció en un 60% por ciento, aún el gobierno de turno está tomando medidas para revertir la situación presentada (Morelli, 2020).

A nivel regional, en el sector del norte ha tenido un mayor efecto negativo, que en el sector del sur. Talara ocupa un lugar importante con la mayor parte de proyectos gastronómicos, pero que, por la pandemia no se han logrado concretar, la pandemia

produce el crecimiento de la informalidad en las empresas del rubro, y también se carece de una adecuada gestión de calidad en la organización (Morelli, 2020).

El doctor en administración, en su investigación considera que, la formalización en Chile y Ecuador, no solo generan fuentes empleo, sino que contribuyen al crecimiento de la economía. Sin embargo, la calidad de dichos empleos es muy diversificada. Debido a la informalidad, el subempleo es de nivel alto, además, lo desempeñan mujeres que, no poseen remuneración alguna. Hay una variedad de empresas en el medio, que son de subsistencia, todo ello, produce que cada día la informalidad se extienda a nivel latinoamericano. (Llenque, 2019).

En Venezuela, el empresario o emprendedor no encuentra diversas plataformas de formalización, tampoco un soporte para la ejecución de su actividad, en temas de formalización. Se carece en el apoyo para la disposición de los expedientes técnicos, existe un problema en la creación de empresas, que no solo está asociada con la demora en la entrega de las licencias o permisos, sino que tiene una relación con la supervivencia de la empresa nueva (Comex, 2020).

Se necesitará asegurar que la compañía no solo se constituya, sino que posea la capacidad de permanecer en el mercado durante muchos años y ser generadora de fuentes de empleo, y eso tiene relación con el acompañamiento que cada estado tiene que realizar, no subsidiando, sino acompañar en términos de otorgar información y capacitación en varias actividades, que hoy no están claramente rentables, pero son parte del futuro (Comex, 2020).

En nivel internacional, en gestión de calidad, la mayor parte de empresas, no tienen los diversos equipos industriales para la eficiente producción alimentaria, por ello, los distintos procesos no cumplen los requisitos que son exigidos bajo la calidad

de los consumidores, gran parte de estas empresas, tienen equipos funcionales, pero, que ya quedaron obsoletos frente al avance de la tecnología. Los estragos que deja la pandemia quitan la posibilidad económica de hacer inversiones en maquinaria, porque presenta un riesgo y cierre definitivo para las diversas empresas, esto produce una nefasta gestión de calidad, ya que se carece de planificación, pésima gestión de procesos, y utilización de recursos obsoletos. (Dorling, 2021).

A nivel nacional, las empresas registran un desarrollo sostenido en los últimos tiempos. No obstante, se logra estimar que dos de cada tres empresas son informales. Existe un marco normativo detallado que se encarga de promover la formalidad, pero tiene vacíos legales. Este año el empleo informal tiene un nivel que supera las tasas del 72% de la PEA; También la Sunat hizo la verificación en sus registros e informa que hay más de un millón de empresas registradas tributariamente, pero el problema es que, no hay ningún trabajador en planilla de dichas empresas (Diario gestion, 2022).

En este contexto, en el Perú, no se puede realizar un cálculo exacto de empresas informales, pues no hay registros oficiales, ya que son imprevisibles en sus operaciones. Diversas empresas inician sus operaciones por necesidad y poseen un nivel alto de probabilidad de fracaso por la carencia de habilidad empresarial y diversas restricciones del mercado, que junto al entorno institucional que vivimos, generan una carencia de confianza en la gobernanza pública (Diario gestion, 2022).

Actualmente, las empresas, no poseen los procesos en gestión de calidad, el crecimiento se da en la exigencia del consumidor, ya que, no existe variedad en la carta y también persiste demasiado tiempo, de esta forma se carece de variedad del producto ofrecido, mostrando un bajo desinterés por parte de los empresarios, tampoco reciben la percepción de los clientes ya que, no se llevan a cabo encuestas sobre el producto y

la atención de satisfacción al consumidor, solo se generan ingresos de nivel regular que tiene a su disposición el empresario (Dorling, 2021).

No obstante, los colaboradores que trabajan en los restaurantes en la avenida Grau de Talara, la mayor parte solo tienen educación de nivel primaria u otros en nivel secundaria, se puede identificar que los restaurantes actuales no tienen como meta capacitar a sus colaboradores, de esta forma no garantizan que la productividad y gestión de calidad de los productos o servicios dependan de ellos mismos. No se implementa ningún método planificado, ni sistemático, se excluye un conjunto de acciones educativas y administrativas encaminadas a cambiar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores (Dorling, 2021).

La investigación determinó las características de formalización, si las Mypes se encuentran totalmente formalizadas, el impedimento a los empresarios a formalizar, ya que se desconocen los beneficios en formalización, también brindar diferentes teorías relacionadas con la formalización.

También se determinaron las características de gestión de calidad, porque, los empresarios no realizan la planificación, no siguen un adecuado procedimiento, y no emplean de forma eficiente los recursos en gestión de calidad.

Por lo consiguiente, la presente indagación elaboró una propuesta de mejora en formalización como factor relevante de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes, la problemática se detalla que, en el grado empresarial, existe desconocimiento de los procedimientos y beneficios de la formalización, además, se tiene la dificultad de organización en el negocio, desconocimiento de los elementos y ventajas de una gestión de calidad, para poder poseer una eficaz inocuidad en la producción de los diversos productos gastronómicos.



Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022?; En el presente proyecto de investigación, se formuló el siguiente objetivo general: “Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022”. Para dar el cumplimiento al objetivo general, fueron planteados los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar las características de la formalización en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022, (b) Detallar las características de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022, (c) Elaborar la propuesta de mejora de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022.

La investigación se justificó de forma práctica ya que, fue de utilidad para llevar a cabo la propuesta de mejora en formalización como factor relevante para la gestión de calidad, así mismo, se tomó en cuenta el diagnóstico sobre la situación real en la que se encuentran las Mypes, también fue de utilidad como base para futuras investigaciones. Además, se justificó de forma teórica, porque se basó en teorías que fundamentan los conceptos teóricos de la gestión de calidad y formalización que se aplican en las micro y pequeñas empresas para su crecimiento y desarrollo, de tal forma que se pueda comparar los fundamentos de la teoría con los resultados de la investigación, para los objetivos planteados en la investigación. Finalmente se justificó de forma metodológica, porque aplicó la metodología de forma científica, se utilizaron

diversas fuentes para la adquisición de los datos, además se determinó el tamaño de la población y de la muestra no probabilística por conveniencia, y se empleó un cuestionario para reunir la información, empleando metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, y diseño no experimental.

Siendo los principales resultados: en formalización, el 78% de empresarios indicaron que acudieron a SUNAT para realizar la formalización tributaria. El 100% no tiene acceso a las convocatorias del estado. En gestión de calidad, el 82% no tiene conocimiento de la misión y visión y el 73% de empleados señalan que no son rápidos en las actividades.

Concluyendo que en formalización los propietarios no logran completar el proceso de formalizar las Mype en su totalidad, la mayoría desconoce los beneficios de formalización, la mayoría carece de presupuesto para recibir capacitaciones, en gestión de calidad, la mayoría de empleados no tienen conocimiento de la misión y visión, la mayor parte carece de alineación de actividades acorde a los objetivos, además la mayoría no son eficientes, asimismo, la mayoría no son rápidos en las actividades por falta de capacitaciones.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacionales**

Vasquez (2018), en su tesis sobre *formalización internacional en los restaurantes pizza burger de Gualan, Acapa*, presentada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Cuyo objetivo fue evaluación de las dimensiones de formalización. Empleando metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, corte transaccional, empleando una población de 11 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que, el 72% de propietarios no asisten a la notaría para iniciar el proceso de constitución de la compañía, además, el 71% de los gerentes señalan que no realizan los trámites en la institución de impuestos para formalizar el negocio además, el 66% de propietarios indican que se carece de requisitos respecto a la salubridad para la obtención de la licencia de funcionamiento, el 81% de los propietarios optan por la verificación de la ley general de sociedades de su país reconocer el tipo de empresa y sociedad a utilizar, por otra parte, el 90% de propietarios consideran que los restaurantes no se encuentran acogidos a ningún régimen Mype. Por último, el 91% de propietarios describen que no comercializan productos de forma especializada.

Escandon (2019), en su tesis sobre *influencia de la formalización en los bares restaurantes macho sports en plaza sol en la ciudad de Guayaquil*, presentada en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Cuyo objetivo fue determinar los beneficios de la formalización en el restaurante. Empleó metodología de enfoque cualitativo, nivel

descriptivo, empleando una población de 7 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 91% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado, además, el 98% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud, por otro lado, el 69% de propietarios expresan que se les hace un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador, por otro lado, el 61% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones, también, el 65% de propietarios indican que no acceden a las convocatorias que promociona el estado, por último, el 59% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano.

Ferruzola (2019), en su tesis sobre *formalización empresarial del restaurante el rey de la chuleta de la ciudad de Guayaquil*, presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Ecuador. Cuyo objetivo fue desarrollar el enfoque de la Formalización empresarial. Metodología empleada fue de tipo aplicada y proyectiva, con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. Los instrumentos utilizados se basaron en la encuesta, y la revisión documental, empleando una población de 3 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 88% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado, además, el 68% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud, por otro lado, el 73% de propietarios expresan que se les hace un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador, por otro lado, el 66% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones, también, el 61%

de propietarios indican que no acceden a las convocatorias que promociona el estado, por último, el 82% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano.

Aviles (2018), en su tesis sobre *diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante la finquita*, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, cuyo objetivo fue elaborar un diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente, empleando la metodología correlacional y descriptiva, empleando una población de 40 trabajadores, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyendo que se tiene conocimiento de todos los requisitos posibles del sistema integrado de gestión, con ello, se facilitan los elementos del engranaje, de manera detallada, luego de llevar a cabo todo el procedimiento, se combinan con los requisitos para disminuir todos los posibles riesgos de inocuidad a través sistema en gestión en la seguridad alimentaria, por lo tanto, el desarrollo de todos los parámetros para la brindar la confianza hacia el consumidor final.

Además, con la implementación de la gestión de calidad, se satisfacen los requerimientos del consumidor o cliente, y al mismo tiempo, proteger en base a la gestión de calidad el medio ambiente y así, obteniendo una destacada gestión, con énfasis en la salud a nivel laboral y en la seguridad en gestión alimentaria.

Burgos (2018), en su tesis sobre *desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USA- 008*. Presentada en la Universidad de Bogotá. -Colombia, cuyo objetivo fue determinar el sistema de gestión de calidad en el restaurante-Bar. Empleando la metodología de tipo de cuantitativa y

cualitativa, empleando una población de 30 trabajadores, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyendo la existencia de una línea de factores con alto nivel de complejidad, relacionados a temas climáticos que, por la naturaleza del servicio perjudican al restaurante, limitando de esta forma los servicios públicos, y posibles amenazas en el rubro.

Por lo consiguiente, no existió la información documentaria de la organización, ocasionando que la gestión administrativa estuviera sin precisiones, con vaguedad en información, además, los diferentes procedimientos y procesos se encontrarían obsoletos. Finalmente, se empezó en la elaboración toda la documentación correspondiente, empezando a elaborar el manual de la calidad total, como pieza triangular principal de la compañía, de esta manera basándose en la norma ISO 9001:20015, tomando como referencia a la norma NTS-USNA 008.

Gramajo (2018), en su tesis sobre *las 5S en los restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango*, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, el objetivo fue determinar la utilización del programa 5` s. Metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, y diseño no experimental.

Se concluyó que los empresarios y trabajadores desconocen y por esa razón no emplean el programa 5`S en los centros gastronómicos. Los métodos de empresa de los recursos materiales fueron basados en almacenar todo el material en la bodega, en la cual realizan la limpieza y también la ordenan una vez por semana, no obstante, no se encargan de rotular las diferentes herramientas. Por una parte, se logró identificar que la forma de ordenar los espacios de trabajo en los centros gastronómicos es un proceso sumamente empírico, se carece de marcaciones, tampoco existen

señalizaciones de las diversas áreas en el trabajo, tampoco hay señalizaciones de peligro. En base a ello, el proceso que es empleado en los centros gastronómicos se brinda de forma verbal, en la actualidad se carece de un manual de limpieza que pueda indicar los procedimientos a seguir. La limpieza que se emplea en las diversas áreas solo es mediante la desinfección.

### **Nacionales**

Huere (2019), en su tesis sobre *cultura tributaria para la formalización de las Mypes rubro restaurantes de la provincia de Huancayo, 2019*, presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Cuyo objetivo fue examinar como la cultura tributaria influye en la formalización. Empleó metodología tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, empleando una población de 6 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que, el 66% de propietarios no asisten a la notaría para iniciar el proceso de constitución de la compañía, además, el 68% de los gerentes señalan que no realizan los trámites en la institución de impuestos para formalizar el negocio además, el 66% de propietarios indican que se carece de requisitos respecto a la salubridad para la obtención de la licencia de funcionamiento, el 70% de los propietarios optan por la verificación de la ley general de sociedades de su país reconocer el tipo de empresa y sociedad a utilizar, por otra parte, el 90% de propietarios consideran que los restaurantes no se encuentran acogidos a ningún régimen Mype. Por último, el 65% de propietarios describen que no comercializan productos de forma especializadas.

Requejo (2018), en su tesis sobre *formalización de negocios para reducir la informalidad de las Mype rubro restaurantes de la provincia de Jaén, 2018*, presentada en la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo fue proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes. Empleando metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, empleando una población de 8 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 80% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado, además, el 74% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud, por otro lado, el 57% de propietarios expresan que se les hace un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador, por otro lado, el 58% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones, también, el 64% de propietarios indican que no acceden a las convocatorias que promociona el estado, por último, el 75% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano.

Diaz (2019), en su tesis sobre *estrategias para la formalización de las Mype rubro restaurantes en el distrito de Pimentel 2019*, presentada en la Universidad Señor de Sipán. El objetivo fue determinar las estrategias para la formalización de las MYPES. Metodología fue de tipo descriptiva, no experimental, de corte transversal, con nivel cuantitativo, empleando una población de 4 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que, el 66% de propietarios no asisten a la notaría para iniciar el proceso de constitución de la compañía, además, el 61% de los gerentes señalan que no realizan los trámites en la institución de impuestos para formalizar el negocio



además, el 62% de propietarios indican que se carece de requisitos respecto a la salubridad para la obtención de la licencia de funcionamiento, el 71% de los propietarios optan por la verificación de la ley general de sociedades de su país reconocer el tipo de empresa y sociedad a utilizar, por otra parte, el 80% de propietarios consideran que los restaurantes no se encuentran acogidos a ningún régimen MYPE. Por último, el 69% de propietarios describen que no comercializan productos de forma especializadas.

Dioses (2018), en su tesis sobre *implementación de un sistema de gestión de calidad en el restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2018*, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Cuyo objetivo fue implementar los elementos de un sistema de gestión de calidad; empleando la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, con corte transversal, con una población de 26 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que el 66% de empleados llevan a cabo las actividades conforme a los objetivos propuestos por la empresa, el 71% de empleados indican que no tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, luego el 56% de empleados señalan que el producto gastronómico está acorde a la exigencia del consumidor, por último, el 60% de los empleados indican que el proceso de elaboración de alimentos cambia constantemente con lo estipulado por el restaurante.

Rojas (2019), en su tesis sobre *conocimiento y aplicación de la gestión por enfoques en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo, julio – septiembre 2019*, presentada en la Universidad Privada del Norte Trujillo. Cuyo objetivo fue la evaluación de nivel de conocimiento y aplicación de la gestión por. Esta

indagación empleo la metodología de diseño no experimental, nivel descriptivo, corte transversal, tipo cuantitativo, con una población de 29 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 57% empleados indican que la atención que brindan es eficiente, además, el 59% de empleados señalan que realizan las actividades de manera rápida, por otra parte, el 68% de los empleados indican que los productos que son ofrecidos por parte del restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores.

Orcotoma (2019), en su tesis sobre *influencia de la gestión de calidad en el restaurante temático cusco*, presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. El objetivo fue influencia de la gestión de calidad en un restaurante temático. La metodología que se aplicó fue de tipo cualitativa, como también cuantitativa, de diseño no experimental, con una población de 15 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que el 66% de empleados llevan a cabo las actividades conforme a los objetivos propuestos por la empresa, el 59% de empleados indican que no tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, luego el 74% de empleados señalan que el producto gastronómico está acorde a la exigencia del consumidor, por último, el 58% de los empleados indican que el proceso de elaboración de alimentos cambia constantemente con lo estipulado por el restaurante.

## **Regionales**

Fernandez (2019), en su tesis sobre *caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mypes rubro restaurantes de Sullana, año 2019*, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el objetivo fue Evaluar las características de la formalización y el Financiamiento de las Mypes. Empleando metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, empleando una población de 6 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 90% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado, además, el 58% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud, por otro lado, el 74% de propietarios expresan que se les hace un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador, por otro lado, el 67% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones, también, el 85% de propietarios indican que no acceden a las convocatorias que promociona el estado, por último, el 76% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano.

Silva (2018), en su tesis sobre *caracterización de financiamiento y formalización de las Mypes rubro restaurantes en Piura, año 2018*. Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue determinar características del financiamiento y formalización de las Mypes, se empleó la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, empleando una población de 7 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que, el 81% de propietarios no asisten a la notaría para iniciar el proceso de constitución de la compañía, además, el 83% de los gerentes señalan que no realizan los trámites en la institución de impuestos para formalizar el negocio además, el 74% de propietarios indican que se carece de requisitos respecto a la salubridad para la obtención de la licencia de funcionamiento, el 76% de los propietarios optan por la verificación de la ley general de sociedades de su país reconocer el tipo de empresa y sociedad a utilizar, por otra parte, el 56% de propietarios consideran que los restaurantes no se encuentran acogidos a ningún régimen Mype. Por último, el 95% de propietarios describen que no comercializan productos de forma especializadas.

Chunga (2019), en su tesis sobre *caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del mercadillo del distrito de Bellavista, Sullana año 2019*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue describir las características del financiamiento y formalización. La metodología fue de diseño no experimental, corte transversal, de nivel descriptivo, y tipo cuantitativo, empleando una población de 4 propietarios, utilizando como técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 75% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado, además, el 65% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud, por otro lado, el 68% de propietarios expresan que se les hace un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador, por otro lado, el 87% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones, también, el 60% de propietarios indican que no acceden a las convocatorias que promociona el estado,

por último, el 81% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano.

Moran (2020), en su tesis sobre *caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2020*, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, cuyo objetivo fue detallar las características de la gestión de calidad y la competitividad, empleando la metodología de nivel descriptiva, corte transversal, de diseño no experimental, tipo cuantitativo, con una población de 35 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 78% empleados indican que la atención brindada es eficiente, además, el 63% de empleados señalan que realizan las actividades de manera rápida, por otra parte, el 79% de los empleados indican que los productos que son ofrecidos por parte del restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores.

Villalta (2019), en su tesis sobre *caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes, rubro restaurantes de la calle Tacna del mercado de Piura, Año 2019*, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, cuyo objetivo fue identificar las características de la gestión de calidad y capacitación, la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y también de corte trasversal, con una población de 34 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Se concluyó que el 71% de empleados llevan a cabo las actividades conforme a los objetivos propuestos por la empresa, el 62% de empleados indican que no tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa, luego el 74% de empleados señalan que el producto gastronómico está acorde a la exigencia del consumidor, por último,

el 82% de los empleados indican que el proceso de elaboración de alimentos cambia constantemente con lo estipulado por el restaurante.

Rodriguez (2019), en su tesis sobre *caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb. el bosque castilla, Piura 2019*, presentada en la Universidad Católica Ángeles de Chimbote Piura. El objetivo fue identificar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente. La metodología empleada fue descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con una población de 14 trabajadores, empleando técnica de encuesta e instrumento cuestionario.

Concluyó que el 81% empleados indican que la atención que brindan es eficiente, además, el 88% de empleados señalan que realizan las actividades de manera rápida, por otra parte, el 77% de los empleados indican que los productos que son ofrecidos por parte del restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores.

## **2.2. Bases Teóricas de la investigación**

### **Formalización**

Ministerio de trabajo y promoción de empleo-MTPE (2018), detalla que: “la elaboración de variedad de investigaciones sobre el tema de la formalización, es sustancial que existe la relación de diferentes componentes, que sumado todo ello, brindan la contribución de una compañía totalmente formalizada”.

Ministerio de la producción (2019), describe que “la formalización se basa en una empresa que se encuentra en la búsqueda del logro de la formalización, con poder jurídico, como también de obtener la condición de ser una persona natural con negocio, posteriormente, para llevar a cabo las diversas actividades que se desarrollan en el país ya sea en extracción, transformación, industrial, y comercialización”.

### **Dimensión 1: Procedimiento de la formalización**

Vera (2018), toma en cuenta que, “a través del ministerio de la producción, destaca la existencia de diversas formas en la cual el emprendedor puede acceder al procedimiento de la formalización”.

### **Indicadores:**

**Tributación,** Las diversas empresas existentes en el país totalmente formalizadas, desarrollan esta gestión ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), esta empresa recaudadora de tributos e impuestos se encarga del registro de la empresa ya sea como persona natural con negocio o, sino que tengan personería jurídica.

“De otra forma, esta empresa luego del proceso, se encarga de brindar el registro único de contribuyente (RUC), que su función es de darle una identidad a la empresa que se está formalizando, también este registro tiene la función de validador

e identificador de la información de la compañía, las empresas de diferentes rubros acceden a este registro lo cual contiene toda la información general de la compañía, entorno a los datos de comunicación, socios, porcentaje de participación, y demás contenido de utilidad” (Vera, 2018).

**Registral**, “Las empresas que tienen la idea de formalizarse deben empezar desde el proceso de personería jurídica. Inicia por asistir al notario público para la elaboración de la minuta de constitución, posteriormente, la misma se recepciona mediante la oficina de registros públicos, que en la actualidad esta entidad es la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP), en esta institución se realiza la inscripción de la constitución de todas las empresas en camino a formalizarse” (Vera, 2018).

**Municipal**, las organizaciones continúan con el proceso de formalización, se continúa el proceso en la municipalidad correspondiente a cada provincia o región donde se constituye la empresa, en la municipalidad se lleva a cabo el proceso para la obtención de la licencia de funcionamiento, cumpliendo con la presentación de todos los requerimientos por parte de la institución, según detalle de los procesos administrativos y documentarios, contenidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), se debe presentar documentación del permiso en la institución de defensa civil, también con la presentación de la constancia del registro de la micro y pequeña empresa, otorgada por el ministerio de trabajo (Vera, 2018).

**Empresarial**, “consiste en los diferentes tipos de empresas jurídicas de diversos rubros permitidos por mandato de gobierno. La Ley N° 26887-ley general de sociedades, las empresas deben optar por la elección de una de los diferentes tipos de modalidades de constitución de sociedad, en el marco de la legislación vigente en el



Perú, en determinar la cantidad de socios en constitución, cantidad de colaboradores, y del régimen al cual puedan acceder” (Vera, 2018).

**Laboral**, “esta dictaminado por el ministerio de trabajo y promoción del empleo. Se toma en cuenta en base a los ingresos de cada empresa determinada, optando a la inscripción del régimen de la micro y pequeña empresa, en la inscripción de dicho régimen se obtiene beneficios laborales, para la empresa, en ajustes de costos de nómina, a favor de los actos de gobierno referente a las micro y pequeñas empresas” (Vera, 2018).

**Sectorial**, “se refiere a los rubros exclusivamente especializados, en el caso de centros de abastecimientos (grifos), en el trabajo de manipulación de pólvora, comercialización legal de armas de fuego, existen también instituciones que evalúan de manera minuciosa, detallada, para poder entregar la autorización, presentando de manera previa los requisitos, estipulados en cada institución correspondiente, estos luego se verifican con rigor para el cumplimiento de la entrega de permiso especial para las empresas que lo requieran” (Vera, 2018).

## **Dimensión 2: Beneficios de la formalización**

Watanabe (2018), considerando que las Mypes formalizadas obtienen la consecución de diferentes beneficios por ley, definen los siguientes beneficios:

### **Indicadores**

**Régimen laboral especial**, “la organización fijamente formalizada, al momento de acogerse al régimen de la micro y pequeña empresa, se obtienen varios beneficios en costos a nivel laboral, con referencia al mecanismo de los beneficios sociales, ya sean vacaciones, gratificaciones y compensación por tiempo de servicios, de esta forma el personal accede a los beneficios de manera proporcional o que no les corresponda según el régimen sea de micro o pequeña empresa” (Watanabe, 2018).

**Régimen social de salud**, De un lado, “la empresa formalizada tiene inscrito en el T-registro de la SUNAT al personal en planilla, a consecuencia, cada trabajador en planilla esta acogido al régimen de salud, en este caso el empleador es el encargado de pagar el régimen de salud al trabajador, con el cálculo del nueve por ciento de su remuneración, por mandato deben realizar este pago todas las empresas formalizadas y que sus trabajadores estén registrados en la planilla de la empresa” (Watanabe, 2018).

**Régimen de pensiones**, con referencia a la ley N° 30056, de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la misma que, está en la búsqueda de que las empresas tenga un alto grado de competitividad, y a futuro sean dinámicas dentro de la economía de forma sostenible, en el sistema pensionario del Perú, está compuesto por el sistema nacional de pensiones de la seguridad social (SNP), regulada por ley N° 19990, por lo cual las organizaciones formales, realizan el descuento del trece por ciento de los ingresos a cada colaborador en planilla, logrando garantizar que cada trabajador tenga una digna jubilación para el futuro, pero el empleado de forma

previa, tiene el poder de elegir también el sistema privado de administración de fondos de pensiones (AFP) (Watanabe, 2018).

**Acompañamiento**, “las empresas deben brindar capacitaciones en periodos de tiempo a su personal, para garantizar la adquisición y desarrollo de habilidades y competencias para el personal, es sustancial el aprendizaje empezando por la charla de inducción para los nuevos ingresantes al puesto o cargo de trabajo, empleando temas relacionados al cargo al que postuló el empleado” (Watanabe, 2018).

**Compras**, “las micro y pequeñas empresas totalmente formalizadas, tienen acceso a los concursos públicos que lleva a cabo el estado mediante el organismo supervisor de contrataciones del estado (OSCE), previo registro en la página web del registro nacional de proveedores, y finalmente optando por ingresar a un concurso público de interés” (Watanabe, 2018).

**Inversión**, “todas las empresas formales están en la obligación de asignación de presupuesto destinadas a las capacitaciones para el talento humano, llevando a cabo un plan de capacitación en el sistema de gestión de salud y seguridad, con ello, se busca un mejor desarrollo en las funciones que desempeñan los empleados para cumplir los diversos objetivos determinados en la compañía, según plazo destinado” (Watanabe, 2018).

### **Importancia de la formalización**

#### **Acceso a contratos**

El ser informal le otorga negociar con diferentes empresas, pero de manera muy reducida en cuestión de cantidades o también de forma eventual. Esto ocurre, porque las empresas de gran magnitud poseen un estricto sistema de contabilidad, por ello, no realizan contratos de gran envergadura con un tercero el cual, no puede emitir “una

factura”. Entonces, por esa razón la empresa informal está perdiendo clientes, mientras que la empresa formal gana en todo su esplendor (Vera, 2018).

### **Financiamiento**

Las empresas netamente formales, pueden acceder a financiamientos a las cajas, bancos, entre otros. A esto se le suma un plan estratégico de crecimiento, de esta manera la empresa logra poco a poco extenderse de forma progresiva en el país (Vera, 2018).

### **Licitación nacional e internacional**

El estado o algún país, tiene un requerimiento de algún bien o servicio, la empresa formal puede acceder a la convocatoria. Completar la documentación que solicita la empresa, luego su posterior verificación. De esta manera el gobierno da facilidades para completar el proceso, es importante resaltar que trabajar con empresas del estado, genera mayor fuente de ingresos (Vera, 2018).

### **Derechos del bien**

La empresa formal posee el único proceso en la elaboración de los productos, ya que, una empresa formal debe cumplir con una óptima gestión de calidad en los procesos. Por otro lado, si la empresa se encuentra en la informalidad, no se puede acceder a patentar el producto terminado. Poseer procedimientos exclusivos y únicos es la ventaja competitiva ante otras empresas (Vera, 2018).

## **Gestión de calidad**

Ortiz (2018), describe que “la gestión de calidad es considerada de gran utilidad para lograr el alcance de objetivos planteados, no obstante, los trabajadores de la empresa deben formar parte de este compromiso, utilizando diferentes instrumentos para trabajar en la misión de la industria. Posee como objetivo trascendental, tener un control de la calidad en base a los productos o servicios ofrecidos al mercado, a consecuencia, se logra la optimización de los recursos empleados por la organización”.

Por otra parte, ISO (2018), detalla que, “la gestión de calidad siempre debe de intervenir en los diferentes procesos de las industrias, en una sola dirección, que es obtener la calidad determinada, empezando en el inicio del producto y en el término del mismo, iniciando por la planificación, además, también por el orden, que son considerados una pieza triangular importante en las compañías, tampoco dejando de lado el proceso de distribución, con ello, se busca el impacto positivo en el producto, basado en la calidad, y que logre cumplir y satisfacer las necesidades diversas de los clientes”.

### **Dimensión 1: Elementos de gestión de calidad**

De acuerdo a ISO (2018), los sistemas de gestión de calidad, siempre se encuentran presentes en las diversas partes de una compañía, de forma ordenada y agrupada, para la consecución de los objetivos planificados, entre los elementos más destacados e importantes se tienen:

### **Indicadores:**

**Forma organizacional**, considerado un elemento importante para la gestión de calidad, busca dar énfasis directamente en la estructura organizacional de las industrias, a través de la cooperación de cada parte involucrada de la industria, además, de la colaboración de todas las áreas funcionales. Se edifican el conjunto de objetivos que necesita alcanzar la empresa, cada objetivo debe ser alcanzable en beneficio de la organización (ISO, 2018).

“Se define la cantidad exacta de colaboradores para su intervención, también, se definen los perfiles que posean la máxima capacidad en la elaboración y el estricto cumplimiento de las diferentes actividades de manera eficiente, según corresponda, se debe actuar con mayor responsabilidad en cada proceso. No obstante, las industrias de manera obligatoria deben tener listo el organigrama organizacional, dado que, se establecen todos los niveles en jerarquía, iniciando por los departamentos de recursos humanos, ventas, finanzas, contabilidad, área legal” (ISO, 2018).

**Planificación**, Todas las áreas involucradas inician una planificación de internamente en la empresa, comenzando con el diagnóstico de las falencias, puntos críticos de la empresa, en forma general las diversas empresas se encuentran en la búsqueda de desarrollar su plan estratégico determinando la misión y visión de la organización, definiendo en primer lugar plan de acción, que inician con la programación de las diversas actividades que llevan a cabo los colaboradores de cada área funcional de la empresa, proyectándose hacia el futuro, dichas actividades deben ser objetivas, alcanzables, con precisión y claridad, en plazos netamente determinados (ISO, 2018).

**Recursos**, “Son todos los componentes que forman parte de la organización, para el alcance de algún objetivo propuesto, con la participación de todo el grupo de trabajo, materiales, equipos, infraestructura, materia prima, con la intervención en materia financiera. Con la utilización de los recursos adecuados, se cumplirán con las exigencias del comprador o consumidor final” (ISO, 2018).

Por otra parte, “no se presenta con una frecuencia ordenada, dado que, intervienen componentes diferentes, de esta forma, también se logran identificar los recursos referentes a los costos variables y también fijos. Por lo consiguiente, los recursos son trascendentales, para la planificación ya que, de esta forma se logra un gran impacto, en ofertar los mejores productos hacia el cliente” (ISO, 2018).

**Procesos**, “son los numerosos procedimientos que siempre están presentes al momento de la transición de las materias primas, por ende, se comienza por el inicio o entrada, posteriormente con la salida o termino de elaboración de un determinado producto, finalizando el producto elaborado. También, en la presente fase interviene la planificación de la logística a nivel organizacional” (ISO, 2018).

No obstante, “debe tenerse actualizado la información netamente estadística o mantener datos estimados relacionados a las cantidades que generalmente se encuentran en rotación referente con los años antecesores, garantizando la utilización adecuada en base a los recursos, siendo estos los materiales a emplear” (ISO, 2018).

## **Dimensión 2: Ventajas de gestión de calidad**

Ortiz (2018), menciona, “las organizaciones que alcanzan una óptima gestión de calidad, presentan ventajas a nivel organizacional y en base a los objetivos, para el bienestar de la misma”.

### **Indicadores:**

**Rendimiento**, para los empresarios es sustancial el desempeño de los trabajadores para poder atender de la mejor forma a los clientes, y a futuro poder fidelizarlos, además, con el desempeño de forma óptima, también se alcanzan los diversos objetivos institucionales, se debe saber escuchar a los clientes para también mejorar en detalles que ellos indican, a todo ello, los trabajadores deben tener capacitaciones en diversos periodos de tiempo (Ortiz, 2018).

**Velocidad**, Los empresarios deben estar pendientes de sus colaboradores, para poder detectar debilidades en las funciones encargadas, logrando subsanar observaciones laborales, en cuanto a la efectividad de la atención por parte del personal, logrando que los empleados realicen sus diversas funciones correspondientes de forma rápida, de esta manera se brinda atender a los exigentes requerimientos de los clientes (Ortiz, 2018).

**Satisfacción al consumidor**, mantiene relación con la mejora continua, esto otorga a las diversas organizaciones poder definir que el producto o servicio sea de calidad, y encontrar mecanismos para satisfacer las necesidades constantes y cambiantes de los consumidores. De esta manera las empresas tendrán información relevante para seguir mejorando con la atención y ofertando los mejores productos de altos estándares de calidad, con el propósito de la mejora continua (Ortiz, 2018).



## **Importancia de la gestión de calidad**

### **Reducción de costos:**

Al momento de lograr la estandarización de los procesos, tienden a reducirse los costos de forma significativa, ya que, no se volverá a invertir un tiempo de forma adicional en reprocesos ineficaces. De esta forma, se tiene que invertir tiempo en base a la innovación para productos nuevos o también optimizar los diversos procesos de producción; además de ello, se logrará reducir la cantidad invertida de insumos, también en gastos en servicios generales, como son el agua, electricidad, entre otros (Ortiz, 2018).

### **Precios competitivos:**

A consecuencia en la minimización sobre los costos de producción, cantidades menores en materia prima, reducción en los procesos y una reducción del sobre esfuerzo humano, el nivel de innovación y productividad aumenta de forma considerable. Esto otorga de manera eventual ofrecer diversos precios, siendo estos más competitivos referentes a los competidores directos y al mercado (Ortiz, 2018).

### **Presencia en el mercado:**

Brindando la entrega de productos u realizar servicios efectivos e innovadores, llevados a cabo en procedimientos y estándares de manera clara en gestión de calidad, los clientes o consumidores lograran la generación de confianza única para la marca y a consecuencia de ello, al mercado en su totalidad (Ortiz, 2018).

### **Sustentabilidad:**

Con todos los puntos importantes señalados anteriormente, la organización tiende a una mayor cantidad de oportunidades de seguir en el mercado, además se podrá fidelizar a todos los stakeholders de la empresa: proveedores, clientes,

accionistas y colaboradores. Este desarrollo genera mayores fuentes de empleo, también el aumento de las utilidades (Ortiz, 2018).

Asimismo, la incorporación de sistemas de gestión de calidad a todos los procedimientos empresariales, logra el impacto sutil, tanto en la satisfacción del consumidor o cliente, y también en una productividad máxima e identidad por parte de los empleados, generando una cultura organizacional con dirección a la excelencia (Ortiz, 2018).

### **Teoría de Mypes**

En el año 2013, el gobierno llevo a cabo la modificación de ley 28015, denominada ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa en la cual, mejoro para el beneficio de las Mypes, definiéndola como la “unidad económica manejada por una persona natural con negocio o que tenga representación jurídica, desarrollando actividades comerciales en los diferentes rubros existentes (SUNAT, 2019)

### **Características de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes).**

Según SUNAT (2019), Las Mypes tienen características que son relativamente propias, mencionado las más sustanciales:

- a) Grupo de trabajo reducido, máximo de 10 trabajadores.
- b) Beneficio de régimen especial laboral por pertenecer a una Mype.
- c) La producción está limitada por cuestiones de maquinaria y equipo.
- d) Capital limitado, ya que, su nivel de producción es baja.
- e) El personal no es altamente capacitado.
- f) La gran parte de Mypes no poseen un control organizativo.
- g) No cumplen con sus obligaciones tributarias.

h) Carecen de programas de capacitación.

i) No existe planificación para su crecimiento y desarrollo institucional.

### **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)**

Según SUNAT (2019), las Mypes son sustanciales en el Perú, ya que, son generadoras de empleo para la subsistencia de la población más necesitada. Se presentan las referencias más importantes de las Mypes:

a) Las Mypes tienen gran parte de participación de generación de empleo, innovación, inclusión social, lucha contra la pobreza y competitividad.

b) Las Mypes representan el 98,6% de las unidades económicas de manera empresarial, otorgando el desarrollo a miles de colaboradores peruanos que contribuyen al crecimiento económico del país.

c) En el Perú, representan el 96,5% de las compañías, pertenecientes al sector de las Mypes. Lo establece la Sociedad de Comercio Exterior del Perú, y va en aumento en el pasar de los años.

d) Según el del Ministerio de la Producción (Produce) en el 2017, en el país existe 1 millón 270.000 Mypes, por las cuales, su liderazgo es por parte de las mujeres. Del total de las Mypes, el 79,5%, se encuentran ubicadas en el interior del país y el 20,5%, están ubicadas en Lima. Con alto nivel de preponderancia también se encuentran Puno, con Piura, y La Libertad.

e) Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), realizaron la colocación de S/ 11,831 millones en las Mypes, en el mes del año 2018. La cantidad representa un desarrollo de 13.7%, referente a los S/ 10,406 millones, que se alcanzaron en el mismo tiempo durante el año 2017.

### **2.3. Marco conceptual**

**Capacitación.** Procedimiento por el cual, los colaboradores de una determinada empresa desarrollan o adquieren nuevos conocimientos, habilidades para poder desarrollarse con eficiencia en las funciones encomendadas (Chiavenato, 2021).

**Cliente.** Es la persona natural o jurídica que realiza la adquisición de un bien o determinado servicio para cubrir sus necesidades (Zambrana , 2017).

**Diferenciación.** Diferencia significativa entre productos o servicios para brindar una mayor calidad hacia el cliente o consumidor (Cuatrecasas, 2017)

**Formalización:** es un procedimiento en el cual, de forma sistematizada se pretende legalizar de forma natural o jurídica una empresa, declarando de manera precisa los participantes y bienes involucrados en el proceso de formalización (Arce, 2020).

**Gestión de calidad:** es un enfoque de manera sistemática para planificar, ejecutar y controlar, los objetivos a corto, mediano o largo plazo en una organización (Alcalde, 2019).

**MYPE.** Considerada unidad económica, con representación jurídica o persona natural con negocio, desarrollando actividades en venta de bienes o prestación de servicios en los diferentes rubros del mercado (Comex Peru, 2020).

**Procesos.** Conjunto de actividades que se llevan a cabo con el objetivo del cumplimiento de operaciones organizacionales (Soret, 2020).

**Restaurante.** Lugar de expendio alimentos y bebidas, para los clientes o consumidores, con el fin de satisfacer necesidades, ratificando el cumplimiento de los estándares de calidad que son asumidos por la organización (Zambrana , 2017).

**Servicio.** prestación que se encarga de la satisfacción de una determinada necesidad netamente humana y que no corresponde en la elaboración de algún bien material (Zambrana , 2017).

**Talento humano.** Grupo de trabajo en una organización, que llevan a cabo diferentes funciones respectivamente para alcanzar los objetivos previstos por parte de la compañía (Chiavenato, 2021).

### **III. Hipótesis**

Según Hernández (2019), considera que “las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática”.

Finalmente, el presente trabajo de investigación, no aplica hipótesis, por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo dado que se utiliza técnicas de conteo, es decir, medición numérica y así como también se empleó el análisis estadístico. Según Hernández (2019), “la investigación cuantitativa usa la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

El nivel de investigación fue descriptivo ya que, se comprendió, describió, registró, analizó e interpretó la naturaleza actual del problema planteado. Según Hernández (2019), “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

El diseño que se aplicó, fue no experimental, dado que se recogió información del problema tal como se ve en su realidad. Según Hernández (2019), “los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Además, es una investigación transversal, ya que, se recogieron datos en un solo momento. Según Hernández (2019), “es de corte transversal cuando recoge los datos en un momento temporal, es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, en una determinada población”.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

Hernández (2019), manifestó, que “la población se refiere al grupo de los individuos sujetos a investigación con características similares”.

En la presente investigación se determinó dentro del sector de Mypes, del rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, existe una población de 14 restaurantes, dicha información fue brindada por la municipalidad provincial de Talara año 2021.

### **Muestra**

Hernández (2019), “es el subconjunto o parte de la población o universo, que constituye una cantidad menor de la población con la aplicación correspondiente”.

Hernández (2019), “la técnica de muestra no probabilística por conveniencia, se basa en seleccionar elementos que poseen disponibilidad para participar en la investigación. Estas muestras son factibles en el proceso de reclutamiento, debido a su velocidad, facilidad, efectividad, reducción en costos en el proceso de selección.

Para establecer la muestra, se utilizó la muestra no probabilística por conveniencia, seleccionando una muestra de 09 restaurantes para la variable formalización y 49 trabajadores para la variable gestión de calidad, los cuales quisieron participar en este estudio, la elección de la muestra se brindó a la disponibilidad de los gerentes o propietarios y los trabajadores de los restaurantes.



Fuente de información:

| <b>Variables</b>   | <b>Elementos de la población</b> | <b>Muestra</b>  |
|--------------------|----------------------------------|-----------------|
| Formalización      | 14 propietarios                  | 9 propietarios  |
| Gestión de calidad | 70 trabajadores                  | 49 trabajadores |

**Nota:** Elaboración propia

La Muestra empleada fue no probabilística, porque, además, se definen:

**Criterios de inclusión y exclusión para formalización:**

**Criterio de inclusión:**

- a) Se incluyó a todos los gerentes de las Mypes que accedieron a participar en la presente investigación.
- b) Se incluyó a gerentes de Mypes que corresponden al rubro restaurantes.

**Criterio de exclusión:**

- a) Se excluyó a gerentes de Mypes que sean distintas al rubro restaurantes.
- b) Se excluyó a gerentes de Mypes que no se encuentran en la avenida Grau del cercado de Talara.
- c) Se excluyó a gerentes de Mypes que no tuvieron disponibilidad en participar en la presente investigación.

**Criterios de inclusión y exclusión para gestión de calidad:**

**Criterio de inclusión:**

- a) Se incluyó a todos los trabajadores de las Mypes que accedieron a participar en la presente investigación.
- b) Se incluyó a trabajadores de Mypes que corresponden al rubro restaurantes.

**Criterio de exclusión:**

- a) Se excluyó a trabajadores de Mypes que sean distintas al rubro restaurantes.
- b) Se excluyó a trabajadores de Mypes que no se encuentran en la avenida Grau del mercado de Talara.
- c) Se excluyó a trabajadores de Mypes que no tuvieron disponibilidad en participar en la presente investigación.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

| Variable             | Definición Conceptual   | Dimensiones   | Indicadores                | Definición Operacional  | Fuente  | Escala  | Metodología   |
|----------------------|---|---------------|----------------------------|---|---------|---------|---|
| <b>Formalización</b> | Ministerio de la producción (2019), “la formalización se basa en una empresa que se encuentra en la búsqueda del logro de la formalización, con poder jurídico, como también de obtener la condición de ser una persona natural con negocio”. | Procedimiento | 1.Tributación              | La dimensión de la formalización se midió con sus indicadores: tributación, registral, municipal, empresarial, laboral y sectorial. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario               | Gerente | Nominal | Tipo:<br>Cuantitativo<br><br>Nivel:<br>Descriptivo<br><br>Diseño: No experimental,<br>Transversal |
|                      |   |               | 2.Registral                |   |         |         |   |
| 3.Municipal          |   |               |                            |   |         |         |   |
| 4.Empresarial        |   |               |                            |   |         |         |   |
| 5.Laboral            |   |               |                            |   |         |         |   |
| 6.Sectorial          |   |               |                            |   |         |         |   |
|                      |   | Beneficios    | 1.Régimen laboral especial | La dimensión beneficios de la formalización se midió con sus indicadores: Régimen laboral, salud, pensiones, Acompañamiento, compras e inversión. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario | Gerente | Nominal | Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario  |
|                      |   |               | 2.Régimen social de salud  |   |         |         |   |
|                      |   |               | 3.Régimen de pensiones     |   |         |         |   |
|                      |   |               | 4.Acompañamiento           |   |         |         |   |
|                      |   |               | 5.Compras                  |   |         |         |   |
|                      |   |               | 6.Inversión                |   |         |         |   |

**Nota:** Elaboración propia

| <b>Variable</b>   | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>           | <b>Definición Operacional</b>  | <b>Fuente</b> | <b>Escala</b> | <b>Metodología</b>                  |
|-------------------|--|--------------------|------------------------------|--|---------------|---------------|-------------------------------------|
| <b>Gestión de</b> | Ortiz (2018), “la gestión de calidad es  |                    | 1.Forma                      | La dimensión elementos de la gestión   | Trabajador    | Nominal       | Tipo:                               |
| <b>Calidad</b>    | la operatividad de una gestión eficaz, conjuntamente con el personal que la conforman, también por los determinados instrumentos que son base para alcanzar los objetivos propuestos”. | Elementos          | organizacional               | de calidad se midió con sus indicadores: la forma organizacional, la planificación, recursos y los procesos. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario                     |               |               | Cuantitativo                        |
|                   |  |                    | 2.Planificación              |  |               |               | Nivel:<br>Descriptivo               |
|                   |  |                    | 3. Recursos                  |  |               |               | Diseño:No experimental, Transversal |
|                   |  |                    | 4.Procesos                   |  |               |               | Técnica:<br>Encuesta                |
|                   |  | Ventajas           | 1.Rendimiento                | La dimensión ventajas de la gestión de calidad se midió con sus indicadores: rendimiento, velocidad, satisfacción al consumidor. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario | Trabajador    | Nominal       | Instrumento:<br>Cuestionario        |
|                   |  |                    | 2.Velocidad                  |  |               |               |                                     |
|                   |  |                    | 3.Satisfacción al consumidor |  |               |               |                                     |

---

**Nota:** Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández (2019), considera que, “las herramientas que se llevan a cabo en variedad de estudios que son descriptivos, generalmente se cuenta con la técnica de la encuesta acompañado del instrumento que en este caso se refiere al cuestionario”.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, brinda conceptualización a los indicadores sujetos de estudio en la presente investigación, se tomó la información en base a la participación de colaboradores y gerentes de los negocios gastronómicos de la avenida Grau de Talara, formulando preguntas con grado nominal y de manera muy explícita para la comprensión lectora de los involucrados, de esta manera la redacción se tuvo de forma exacta, precisa y clara.

La elaboración del instrumento de estudio, fue el cuestionario, el cual, fue aplicado al talento humano y propietarios, accediendo a brindar información para el desarrollo de la indagación, tomando en cuenta de su reserva de los datos personales, de esta forma, se mantuvo la privacidad de los participantes.

#### **4.5. Plan de análisis**

Posteriormente, terminada la recolección de datos, se analizó la información de las variables en estudio. Se tomó en cuenta la estadística descriptiva elaborando tablas y figuras; empleando el programa Excel 2019, para determinar los porcentajes con las frecuencias respectivamente.

“Se lleva a cabo el análisis con la interpretación de datos que fueron seleccionados en la aplicación del instrumento de investigación” (Hernández, 2019).

#### 4.6. Matriz de consistencia

| Título: Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Problema  | Objetivos  | Hipótesis  | Variables y Dimensiones  | Metodología  |
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuáles son las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las características de la formalización en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.</li> <li>2. Detallar las características de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.</li> <li>3. Elaborar la propuesta de mejora de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.</li> </ol> | <p>No aplica por ser un trabajo de estudio tipo descriptivo.</p> <p>Hernández (2019), considera que “las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática”.</p> | <p><b>Variable 01</b><br/><b>Formalización</b><br/>Procedimiento. Beneficios.</p> <p><b>Variable 02</b><br/><b>Gestión de calidad</b><br/>Elementos. Ventajas.</p> | <p><b>Tipo:</b><br/>Cuantitativo<br/><b>Nivel:</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental<br/>Transversal<br/><b>Población:</b><br/>Población 14 Mypes (Municipalidad provincial de Talara, 2021)<br/><b>Muestra:</b> tipo de muestra no probabilística, por conveniencia, muestra de 09 propietarios para formalización y 49 trabajadores para gestión de calidad.<br/><b>Técnica:</b><br/>Encuesta<br/><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |

**Nota:** Elaboración propia

#### 4.7. Principios Éticos

Los principios éticos pertenecen al código de ética de Uladech, son los siguientes:

**Protección a las personas:** “Se tomó en cuenta la privacidad y discreción. La participación fue voluntaria, con selección de información y ejecución del instrumento con discreción, con libre participación de los involucrados, siendo mayores de edad”. (Uladech, 2019)

**Libre participación y derecho a estar informado:** “Los involucrados del presente estudio tuvieron conocimiento de lo que se llevó a cabo, de esta forma se evitó inconvenientes con su participación”. (Uladech, 2019)

**Beneficencia y no maleficencia:** “Se previnieron posibles niveles de riesgos, se detalló la información a los involucrados, brindando la seguridad al momento de la aplicación el instrumento de recolección”. (Uladech, 2019)

**Justicia:** “El investigador ejerció la razonabilidad. Ejerciendo equidad a todos los involucrados en el proceso de participación, se garantizó de forma equitativa e impartiendo justicia”. (Uladech, 2019)

**Integridad científica:** “Fue el soporte en el transcurso de la participación sobre conflictos que se presenten y que pueda afectar el estudio y los resultados esperados. Por otro lado, se comunicó que la participación de contenido es anónima y también confidencial, se emplearon mecanismos informáticos”. (Uladech, 2019)

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Primer objetivo específico: Identificar las características de la formalización en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.**

*Tabla 1: Características de la formalización*

| Categoría  | SI |     | NO |      | TOTAL |      |
|--|----|-----|----|------|-------|------|
|  | F  | %   | F  | %    | F     | %    |
| ¿Ud. acudió ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para llevar a cabo la formalización tributaria? | 7  | 78% | 2  | 22%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. asistió ante un notario público para la constitución de la minuta?  | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. cumplió con todos los requisitos exigidos por la municipalidad para la obtención de la licencia de funcionamiento?    | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. consideró optar por la ley general de sociedades para la elección de la modalidad de sociedad?                        | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿El restaurante se encuentra inscrito en el régimen de la micro y pequeña empresa?   | 1  | 11% | 8  | 89%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. comercializa productos especializados, y cuenta con el permiso correspondiente?                                       | 0  | 0%  | 9  | 100% | 9     | 100% |
| ¿Ud. tiene inscritos a sus empleados en el régimen laboral especial?   | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. tiene registrados a sus empleados en el sistema integral de salud?  | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. hizo la inscripción a sus empleados en un régimen pensionario?  | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿Ud. fortalece a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requiera?  | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |
| ¿El restaurante tiene acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado?                                  | 0  | 0%  | 9  | 100% | 9     | 100% |
| ¿El restaurante tiene como política tener un presupuesto para las capacitaciones?  | 2  | 22% | 7  | 78%  | 9     | 100% |

Nota: cuestionario aplicado a los propietarios



### Interpretación:

El 78% de los propietarios señalaron que acudieron a la SUNAT para llevar a cabo la formalización tributaria, por otro lado, el 78% indicaron que no asistieron ante un notario para la elaboración de la minuta, del mismo modo el 78% señalaron que no cumplen con los requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento, asimismo, un 78% indicaron que no consideraron la ley general de sociedades al momento de elegir la modalidad de sociedad, también el 89% de propietarios indicaron que la Mype no está inscrita en el régimen de micro y pequeña empresa, del mismo modo, el 100% de los propietarios señalaron que no comercializan productos especializados, además, el 78% de los propietarios indicaron que no están inscritos sus empleados en el régimen laboral especial, del mismo modo, el 78% señalaron que no tienen registrados a sus empleados en el sistema integral de salud, asimismo, un 78% indicaron que no están inscritos sus empleados en un régimen pensionario, por otro lado, un 78% señalaron que no fortalecen a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requieran, además, el 100% de los propietarios señalaron que no tienen acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado, finalmente el 78% de propietarios indicaron que no tienen un presupuesto para capacitar a sus empleados.

**Segundo objetivo específico: Detallar las características de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.**

*Tabla 2: Características de la gestión de calidad*

| Categoría   | SI |     | NO |     | TOTAL |      |
|---|----|-----|----|-----|-------|------|
|   | F  | %   | F  | %   | F     | %    |
| ¿Ud. desarrolla sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante?                                     | 17 | 35% | 32 | 65% | 49    | 100% |
| ¿Ud. tiene conocimiento de la misión y visión del restaurante?  | 9  | 18% | 40 | 82% | 49    | 100% |
| ¿Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?  | 30 | 61% | 19 | 39% | 49    | 100% |
| ¿Ud. considera que los procesos, elaboración de alimentos, responde a lo constituido por el restaurante?                      | 14 | 29% | 35 | 71% | 49    | 100% |
| ¿Ud. considera que la atención recibida por parte de los empleados es eficiente?  | 16 | 33% | 33 | 67% | 49    | 100% |
| ¿Ud. considera que los empleados son rápidos en sus actividades?  | 13 | 27% | 36 | 73% | 49    | 100% |
| ¿Ud. considera que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores? | 30 | 61% | 19 | 39% | 49    | 100% |

Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores

**Interpretación:**

El 65% de empleados indicaron que no desarrollan sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante, por otro lado, el 82% de los empleados señalaron que no tienen conocimiento de la misión y visión del restaurante, asimismo, el 61% señalaron que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor, del mismo modo, el 71% indicaron que los procesos, elaboración de alimentos, no responde a lo constituido por el restaurante, además el 67% de empleados indicaron que no son eficientes al momento de atender al cliente, por otro

lado, el 73% de los empleados señalaron que no son rápidos en sus actividades, finalmente el 61% señalaron que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores.

**Tercer objetivo específico: Elaborar la propuesta de mejora de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.**

*Tabla 3: Propuesta de mejora*

| Variable      | Indicador   | Problema  | Posibles Causas  | Propuesta (Acción de Mejora)   | Objetivo  | Meta   | Indicador de medición de la actividad  | Presupuesto  | Tiempo estimado | Responsable                       |
|---------------|-------------|---|--|--|---|--|--|--|-----------------|-----------------------------------|
| FORMALIZACION | Registral   | No conocen el trámite de una minuta de constitución                       | Carencia de información oportuna de la elaboración de minuta de constitución       | Asesoría especializada para la elaboración de la minuta                                | Determinar la elaboración de la minuta                                  | Elaboración de la minuta                                     | Propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Municipal   | No conocen los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento | Carencia de información oportuna para la obtención de licencia de funcionamiento   | Asesoría especializada para la obtención de la licencia de funcionamiento              | Determinar la obtención de licencia de funcionamiento                   | Obtención de licencia de funcionamiento                      | Propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Empresarial | No conocen la ley general de sociedades                                   | Desconocimiento de información oportuna de la ley general de sociedades            | Asesoría especializada para la elección del tipo de sociedad                           | Implementar la aplicación de elección del tipo de empresa               | Elección de tipo de empresa                                  | Propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Laboral     | No conocen el régimen de la micro y pequeña empresa                       | Falta de información del régimen de la micro y pequeña empresa                     | Asesoría especializada para el registro en el REMYPE                                   | Determinar el registro a la Mype en el régimen de microempresa          | Registro de la Mype en el REMYPE                             | Propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Sectorial   | No conocen el procedimiento para comercializar productos especializados   | Falta de información del procedimiento para comercializar productos especializados | Asesoría especializada en el procedimiento para comercializar productos especializados | Determinar el procedimiento para comercializar productos especializados | Autorización de comercialización de productos especializados | Propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |

Nota: propuesta de mejora para los empresarios

| Variable      | Indicador                | Problema  | Posibles Causas  | Propuesta (Acción de Mejora)   | Objetivo  | Meta  | Indicador de medición de la actividad  | Presupuesto  | Tiempo estimado | Responsable                       |
|---------------|--------------------------|---|--|--|---|---|--|--|-----------------|-----------------------------------|
| FORMALIZACION | Régimen laboral especial | No conocen el régimen laboral especial                                      | Carencia de información oportuna del régimen laboral especial                          | Asesoría especializada para el registro del régimen laboral especial         | Determinar el registro del régimen laboral especial                         | Registro en el régimen laboral especial     | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Régimen social de salud  | No conocen el régimen social de salud                                       | Carencia de información para la elección del régimen social de salud                   | Asesoría especializada para la elección del régimen social de salud          | Determinar la elección del régimen social de salud                          | Elección del régimen social de salud        | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Régimen de pensiones     | No conocen el régimen de pensiones  | Carencia de información para la elección del régimen de pensiones                      | Asesoría especializada para la elección del régimen de pensiones             | Determinar la elección del régimen de pensiones                             | Elección del régimen de pensiones           | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Acompañamiento           | No aplican acompañamiento laboral   | Falta de desarrollo de capacitaciones al personal                                      | Implementar capacitaciones personalizadas y diferenciadas                    | Determinar las capacitaciones a los trabajadores                            | Aplicar capacitaciones 3 veces al año       | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Compras                  | No conocen el procedimiento para formar parte de los proveedores del estado | Falta de información del procedimiento para formar parte de los proveedores del estado | Asesoría en el procedimiento para formar parte de los proveedores del estado | Determinar el procedimiento para formar parte de los proveedores del estado | Registro nacional de proveedores (OSCE)     | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|               | Inversión                | No aplican política de presupuesto para las capacitaciones                  | Falta de desarrollo de política de presupuesto para las capacitaciones                 | Asesoría especializada en política de presupuesto para las capacitaciones    | Determinar la política de presupuesto para capacitaciones                   | Política de presupuesto para capacitaciones | propietarios que responden la encuesta | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |

Nota: propuesta de mejora para los empresarios

| Variable           | Indicador de las dimensiones de la variable | Problema   | Posibles Causas   | Propuesta (Acción de Mejora)  | Objetivo  | Meta  | Indicador de medición de la actividad | Presupuesto  | Tiempo estimado | Responsable                       |
|--------------------|---|--|---|---|---|---|---------------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|
| GESTION DE CALIDAD | Forma organizacional                        | No desarrollan las actividades de acuerdo a los objetivos establecidos | Falta de conocimiento de actividades alineadas a los objetivos establecidos   | Implementar asesoría especializada en actividades que tengan relación con los objetivos | Determinar actividades con relación a los objetivos                 | Realización de actividades con relación a los objetivos de forma trimestral                       | Empleados que responden encuesta      | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|                    | Planificación                               | No tienen conocimiento de la misión y visión de la Mype                | Falta de información oportuna en la misión y visión de la Mype                | Implementar servicio personalizado y diferenciado                                       | Establecer la misión y visión para conocimiento de los trabajadores | Aplicar muestreo aleatorio al 50% de los empleados para determinar la conformidad trimestralmente | Empleados que responden encuesta      | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|                    | Procesos                                    | No desarrollan procesos alimentarios                                   | Falta de conocimiento oportuna en los procesos alimentarios                   | Analizar los resultados de los trabajadores, luego de la aplicación de instrumento      | Determinar el procedimiento en buenas prácticas de manipulación     | Asesoría en buenas prácticas de manipulación de alimentos   | 100% de los resultados analizados     | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|                    | Rendimiento                                 | No tienen un rendimiento eficiente en las actividades realizadas       | Falta de capacitación al personal en sus diferentes actividades realizadas    | Asesoría especializada en capacitación al personal                                      | Determinar la mejor estrategia de atención al cliente               | Capacitaciones de forma periódica   | Empleados que responden encuesta      | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |
|                    | Velocidad                                   | No poseen habilidades y capacidades en las actividades realizadas      | Falta de desarrollo de estrategias para desarrollar habilidades y capacidades | Asesoría especializada en habilidades blandas y duras                                   | Desarrollar habilidades blandas y duras                             | Desarrollo de habilidades blandas y duras   | Empleados que responden encuesta      | Alianza con la municipalidad para brindar asesoría | 1 mes           | Administrador de la municipalidad |

Nota: propuesta de mejora para los trabajadores

## 5.2. Análisis de resultados

### **Primer objetivo específico: Identificar las características de la formalización en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022**

El 78% señalaron que acudieron a la SUNAT para llevar a cabo la formalización tributaria, es diferente al estudio de **Huere (2019)**, indica en la investigación que el 68% de los gerentes señalan que no realizan los trámites en la institución de impuestos para formalizar el negocio. Según la teoría de **Vera (2018)**, describe la importancia de la formalización tributaria para validar a la empresa obteniendo una identidad tributaria mediante el RUC.

El 78% indicaron que no asistieron ante un notario para la elaboración de la minuta, es similar al estudio de **Diaz (2019)**, indica que el 66% de propietarios no asisten a la notaría para iniciar el proceso de constitución de la compañía. Según la teoría de **Vera (2018)**, es importante la elaboración de la minuta de constitución para detallar información relevante de acuerdo al objeto social del negocio, información de los socios y encaminar a la empresa a formalizarse.

El 78% señalaron que no cumplen con los requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento, es similar al estudio de **Silva (2018)**, detalla que el 74% de propietarios no tienen requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento. Según la teoría de **Vera (2018)**, considera la importancia de la formalización municipal para la seguridad de todas las personas que asisten a las Mypes y para desarrollar todas las actividades con permiso de la municipalidad.

El 78% indicaron que no consideraron la ley general de sociedades al momento de elegir la modalidad de sociedad, es diferente al estudio de **Diaz (2019)**, detalla en la investigación que, el 71% de los propietarios optan por la verificación de la ley general de sociedades y reconocer el tipo de empresa y sociedad a utilizar. Según la teoría de **Vera (2018)**, considera la importancia de la formalización empresarial, para la elección del tipo de sociedad, la determinación de los socios y cantidad de trabajadores.

El 89% de propietarios indicaron que la Mype no está inscrita en el régimen de micro y pequeña empresa, es similar al resultado en la investigación de **Huere (2019)**, indica que el 90% no se encuentran acogidos a ningún régimen Mype. Según la teoría de **Vera (2018)**, indica que es importante estar acogido al régimen Mype por la reducción de costos en materia de nóminas para la organización.

El 100% de los propietarios señalaron que no comercializan productos especializados, es similar al estudio de **Vásquez (2018)**, en su investigación indica que el 91% de propietarios no comercializan productos de forma especializada. Según la teoría de **Vera (2018)**, señala que la formalización sectorial es importante para la comercialización de productos exclusivamente especializados.

El 78% indicaron que no están inscritos sus empleados en el régimen laboral especial, es diferente al estudio de **Chunga (2019)**, describe en su investigación que el 75% de los propietarios indican que los empleados están inscritos en el régimen laboral formalizado. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, es importante que el talento humano este inscrito en el régimen laboral especial, para la obtención de los beneficios sociales.



El 78% señalaron que no tienen registrados a sus empleados en el sistema integral de salud, es diferente al estudio de **Ferruzola (2019)**, en su investigación detalla que el 68% de propietarios indican que los trabajadores están registrados en el sistema integral de salud. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, es importante que los trabajadores estén afiliados en un régimen de salud, para las atenciones médicas del empleado y sus derechohabientes.

El 78% indicaron que no están inscritos sus empleados en un régimen pensionario, es diferente al estudio de **Escandon (2019)**, en la investigación detalla que el 69% de propietarios realizan un descuento a los trabajadores, de esta forma se aporta a la entidad pensionaria de cada colaborador. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, es importante que los colaboradores estén registrados en una entidad pensionaria, para garantizar una jubilación a futuro.

El 78% señalaron que no fortalecen a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requieran, es diferente al estudio de **Fernández (2019)**, indica en su investigación que el 67% de propietarios consideran que los colaboradores reciben capacitaciones. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, detalla la importancia de las capacitaciones, para el desarrollo de las habilidades y capacidades, de esta manera ser eficientes en la organización.

El 100% de los propietarios señalaron que no tienen acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado, es similar al estudio de **Fernández (2019)**, indica en la investigación que el 85% no acceden a las convocatorias que promociona el estado. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, es importante que las empresas se registren en OSCE para obtener la calidad de ser proveedores del estado, obteniendo acceso en participación de concursos públicos de interés.

El 78% de propietarios indicaron que no tienen un presupuesto para capacitar a sus empleados, es similar al estudio de **Requejo (2018)**, detalla en su investigación que el 75% de propietarios expresan que se carece de una política para tener un presupuesto en las capacitaciones del talento humano. Según la teoría de **Watanabe (2018)**, es importante la asignación de un presupuesto destinado a las capacitaciones para el talento humano, llevando a cabo un plan de capacitación.

**Segundo objetivo específico: Detallar las características de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.**

El 65% indicaron que no desarrollan sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante, es diferente al estudio de **Orcotoma (2019)**, detalla en su investigación que el 66% de empleados llevan a cabo las actividades conforme a los objetivos propuestos por la empresa. Según la teoría de **ISO (2018)**, la forma organizacional es importante, ya que, se elabora una estructura organizacional para cada empresa, además, de la colaboración de todas las áreas funcionales, en base a ello se implementan cada objetivo en relación a sus actividades correspondientes.

El 82% de los empleados señalaron que no tienen conocimiento de la misión y visión del restaurante, es similar al estudio de **Dioses (2018)**, detalla en su investigación que el 71% de empleados indican que no tienen conocimiento de la misión y visión de la empresa. Según la teoría de **ISO (2018)**, es importante la planificación, donde se define la misión y visión en una organización, para elaborar un plan estratégico, encaminando las actividades a desarrollar en beneficio a la organización.

El 61% señalaron que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor, es similar al estudio de **Villalta (2019)**, detalla en su investigación que el 74% de empleados señalan que el producto gastronómico está acorde a la exigencia del consumidor. Según la teoría de **ISO (2018)**, los recursos son todos los componentes que forman parte de la organización, para el alcance de algún objetivo propuesto, con la participación de todo el grupo de trabajo, materiales, equipos, infraestructura, materia prima. Con la utilización de los recursos adecuados, se cumplirán con las exigencias del comprador o consumidor final.

El 71% indicaron que los procesos, elaboración de alimentos, no responde a lo constituido por el restaurante, es similar al estudio de **Dioses (2018)**, detalla en su investigación que el 60% de los empleados indican que el proceso de elaboración de alimentos cambia constantemente con lo estipulado por el restaurante. Según la teoría de **ISO (2018)**, es importante todos los procesos que se llevan a cabo en la organización desde que empieza, hasta el termino de elaboración y empaquetado del producto final, teniendo en cuenta la logística optima a nivel organizacional.

El 67% de empleados indicaron que no son eficientes al momento de atender al cliente, es diferente al estudio de **Moran (2020)**, detalla en su investigación que el 78% empleados indican que la atención brindada es eficiente. Según la teoría de **Ortiz (2018)**, es importante el desempeño de los trabajadores para poder atender de la mejor forma a los clientes, y a futuro poder fidelizarlos, además, con el desempeño de forma óptima, también se alcanzan los diversos objetivos institucionales, se debe saber escuchar a los clientes para también mejorar en detalles que ellos indican, a todo ello, los trabajadores deben tener capacitaciones en diversos periodos de tiempo.

El 73% de los empleados señalaron que no son rápidos en sus actividades, por otro lado, es diferente al estudio de **Rodríguez (2019)**, detalla en su investigación que el 88% de empleados señalan que realizan las actividades de manera rápida. Según la teoría de **Ortiz (2018)**, es importante que los empresarios estén pendientes de sus colaboradores, para poder detectar debilidades en las funciones encargadas, logrando subsanar observaciones laborales, en cuanto a la efectividad de la atención por parte del personal, logrando que los empleados realicen sus diversas funciones correspondientes de forma rápida.

El 61% señalaron que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores, es similar al estudio de **Rojas (2019)**, detalla en su investigación que el 68% de los empleados indican que los productos que son ofrecidos por parte del restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores. Según la teoría de **Ortiz (2018)**, considera la importancia de la satisfacción al consumidor mantiene relación con la mejora continua, esto otorga a las diversas organizaciones poder definir que el producto o servicio sea de calidad, y encontrar mecanismos para satisfacer las necesidades constantes y cambiantes de los consumidores.

## **VI. Conclusiones**

La gran mayoría acudió a la oficina de administración tributaria para la obtención del RUC, también la mayoría señala que no asistieron ante un notario para la elaboración de la minuta, del mismo modo, la mayor parte no cumple los requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento, la mayoría de encuestados tampoco tomaron en cuenta la ley general de sociedades, además, indicaron que las Mype no están inscritas en el régimen Mype, asimismo, la mayoría de los encuestados señalaron que no comercializan productos especializados, por otra parte, la mayoría no tiene registrados a sus empleados en el régimen laboral, la gran mayoría no está registrado en el régimen de salud y pensionario, además, la mayoría no capacita a sus empleados, la totalidad de los encuestados señalaron que no tienen acceso a las convocatorias del estado, finalmente indicaron que no tienen una política de presupuesto para las capacitaciones.

La gran parte indica que no desarrollan sus actividades en relación a los objetivos, la mayoría señalaron que no tienen conocimiento de la misión y visión, además, gran parte de los encuestados señalaron que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor, también la mayoría señala que los procesos, elaboración de alimentos, no responde a lo constituido por el restaurante, por otra parte, la gran mayoría señaló que, no son eficientes al momento de atender al cliente, la mayoría de los encuestados señalaron que no son rápidos en sus actividades, finalmente la mayoría señala que los productos que son ofrecidos por el restaurante, satisface las necesidades de los consumidores.

Elaborar una propuesta de mejora de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022.

### **Aspectos complementarios**

#### **Recomendaciones**

Se recomienda a los propietarios, recibir capacitaciones, de manera personalizada, para que las Mypes se puedan formalizar de forma total, y con ello, puedan obtener los diferentes beneficios que tienen las empresas formalizadas, además, recibir capacitaciones laborales para que, puedan registrar a sus empleados en planilla, y que los colaboradores puedan tener un seguro de salud, régimen pensionario, para garantizar su bienestar de cada empleado, asimismo, capacitar a los propietarios de las Mypes, para que sean proveedores del estado, además, implementar política de presupuesto para que los empleados reciban asesoría personalizada, de esta manera desarrollen capacidades y habilidades.

Implementar planes de capacitación a los empleados en temas relacionados a las funciones que desempeña cada trabajador de las Mype, de esta forma los empleados adquieren habilidades blandas y duras, en cuestiones de eficiencia, velocidad y atención de servicio, de esta manera satisfacer las necesidades de los consumidores.

Ejecutar la propuesta de mejora para que las Mypes mejoren en sus diferentes falencias tanto en formalización y en gestión de calidad, de esta forma ofertar un excelente servicio y también, puedan crecer de manera óptima en base a la formalización.

## Referencias bibliográficas

- Alcalde, P. (2019). *Gestión de calidad, herramientas para pymes*. Ediciones paraninfo.
- Andina. (22 de Abril de 2019). *Talento y productos peruanos se lucieron en Madrid Fusión 2019*. Obtenido de Agencia andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-talento-y-productos-peruanos-se-lucieron-madrid-fusion-2019-651510.aspx>
- Arce, E. (2020). *El sistema de inspección del trabajo en el Perú: Aspecto jurídicos*. Palestra editores.
- Aviles, E. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante "La Finquita"*. Universidad catolica de Guayaquil: Guayaquil.
- Burgos, D. (2018). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana Ntsusna 008*. Universidad libre: Bogota.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano*. Independently Published.
- Chunga, F. (2019). *Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del mercadillo del distrito de bellavista, Sullana año 2018*. Universidad catolica los angeles de Chimbote: Sullana.
- Comex. (12 de Junio de 2020). *Dificultades para la formalizacion*. Obtenido de Comexperu: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/dificultades-para-la-formalizacion>
- Comex Peru. (23 de Octubre de 2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados en 2020*. Obtenido de [comexperu.org.pe](https://www.comexperu.org.pe): <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit editorial.

- Diario gestion. (15 de Marzo de 2022). *Cerca de 1.8 millones de peruanos entraron a la informalidad laboral el 2021*. Obtenido de Gestion.pe: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cerca-de-18-millones-de-peruanos-entraron-a-la-informalidad-laboral-el-2021-informalidad-laboral-inei-trabajo-sin-derechos-sociales-noticia/>
- Diaz, A. (2019). *Estrategias para la Formalización de las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Pimentel 2019*. Universidad señor de Sipan: Chiclayo.
- Dioses, E. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en el restaurante de 4 tenedores de la ciudad de Arequipa, 2018*. Universidad nacional San Agustín: Arequipa.
- Dorling, D. (7 de Mayo de 2021). *Pandemia en el mundo*. Obtenido de bbc.com: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-56852715>
- Escandon, J. (2019). *Influencia de la formalización en los Bares Restaurantes Macho Sports en Plaza Sol en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil: Ecuador.
- Fernandez, P. (2019). *Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2019*. Universidad catolica los angeles de Chimbote: Sullana.
- Ferruzola, J. (2019). *Formalización empresarial del Restaurante "EL REY DE LA CHULETA"*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte: Ecuador.
- Gramajo, S. (2018). *Las 5S en los Restaurantes de la zona 1 del municipio de Coatepeque. Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- Hernandez, R. (2019). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Huere, X. (2019). *Cultura tributaria para la Formalización de las MYPE rubro restaurantes de la provincia de Huancayo, 2019*. Universidad nacional del centro del Peru: Huancayo.
- ISO. (2018). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Suiza: Eco Ediciones.



- Llenque, F. (15 de Mayo de 2019). *Restaurante sostenible*. Obtenido de Radiorsd:  
<https://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-importancia-de-la-mype-en-el-peru>
- Ministerio de la produccion . (2019). *Constitucion y formalizacion*. Trujillo: Santillana.
- Ministerio de trabajo y promocion de empleo-MTPE. (2018). *Constitucion y formalizacion de empresas*. Lima: Biblioteca nacional.
- Ministerio de trabajo y promocion de empleo-MTPE. (2018). *Guia de formalizacion empresarial*. Lima: Biblioteca nacional.
- Moran, I. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2020*. Universidad catolica los angeles de Chimbote: Piura.
- Morelli, J. (3 de Enero de 2020). *PBI peruano cayó 11.12% al cierre del 2020*. Obtenido de La republica: <http://larepublica.pe/economia/921768-pbi-peruano-cayo-11-12-en-el-2020/>
- Orcotoma, O. (2019). *Influencia de la gestión de calidad en el restaurante Temático Cusco*. Universidad San Ignacio de Loyola: Lima.
- Ortiz, O. (2018). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2016*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Regalado, O. (24 de Abril de 2020). *Restaurantes: problemas, retos y soluciones en medio de la pandemia*. Obtenido de Diario gestion: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2020/04/restaurantes-problemas-retos-y-soluciones-en-medio-de-la-pandemia.html/>
- Requejo, R. (2018). *Formalización De Negocios para reducir la informalidad de las MYPE rubro restaurantes de la Provincia De Jaén, 2018*. Universidad Cesar Vallejo: Jaen.
- Rodriguez, C. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb. el bosque castilla, Piura 2019*. Universidad catolica los angeles de Chimbote: Piura.

- Rojas, M. (2019). *Conocimiento y aplicación de la gestión por enfoques en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo, Julio – septiembre 2019*. Universidad privada del norte: Trujillo.
- Silva, L. (2018). *Caracterización de financiamiento y formalización de las MYPE rubro restaurantes en Piura, año 2018*. Universidad catolica los angeles de Chimbote: Piura.
- Soret, I. (2020). *Gestion de la calidad*. Editorial Esic.
- SUNAT. (22 de Enero de 2019). *Regimen MYPE tributario*. Obtenido de [emprender.sunat.gob.pe](https://emprender.sunat.gob.pe):  
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/herramientas/regimen-mype-tributario>
- Universidad catolica los Angeles de Chimbote. (15 de Abril de 2019). *Reglamento de Investigacion*. Obtenido de [uladech.edu.pe](http://uladech.edu.pe):  
[www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/reglamento\\_investigacion\\_v012.pdf](http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/reglamento_investigacion_v012.pdf)
- Vasquez, E. (2018). *Formalización internacional en los restaurantes pizza Burger de Gualan, Acapa*". Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- Vera, A. (2018). *Regimen laboral especial MYPE*. Lima: Limusa.
- Villalta, B. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes de la calle Tacna del mercado de Piura, Año 2019*. Universidad catolica los angeles de chimbote: Piura.
- Watanabe, A. (2018). *Remuneraciones y beneficios sociales en MYPES*. Lima: Biblioteca nacional.
- Zambrana , J. (2017). *Servicio y atencion al cliente en restaurante*. Elearnig SL.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
|---------------------------|--|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|
| N°                        | Actividades  | Año 2022   |   |   |   |             |   |   |   | Año 2022   |   |   |   |             |   |   |   |
|                           |  | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |   | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |   |
|                           |  | Julio      |   |   |   | Agosto      |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre     |   |   |   |
|                           |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 |
| 1                         | Elaboración del Proyecto   | x          |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 2                         | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación               |            | x |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 3                         | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación             |            |   | x |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 4                         | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor |            |   |   | x |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico   |            |   |   |   | X           |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 6                         | Redacción de la revisión de la literatura                          |            |   |   |   |             | X |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado (*)                       |            |   |   |   |             |   | X |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 8                         | Ejecución de la metodología  |            |   |   |   |             |   |   | X |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 9                         | Resultados de la investigación                                     |            |   |   |   |             |   |   |   | X          |   |   |   |             |   |   |   |
| 10                        | Conclusiones y recomendaciones                                     |            |   |   |   |             |   |   |   |            | X |   |   |             |   |   |   |
| 11                        | Redacción del pre informe de Investigación                         |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   | X |   |             |   |   |   |
| 12                        | Reacción del informe final   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   | X |             |   |   |   |
| 13                        | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación        |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   | X           |   |   |   |
| 14                        | Presentación de ponencia En eventos científicos                    |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 15                        | Redacción de artículo científico                                   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   | x | X |

## Anexo 2: Presupuesto

| <b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>                             |        |            |             |
|---|--------|------------|-------------|
| Categoría   | Base   | % o Número | Total, S/.  |
| <b>Servicios</b>  |        |            |             |
| • Uso de Turnitin   | 50.00  | 2          | 100.00      |
| • Internet  | 150.00 | 4          | 600.00      |
| <b>Total, de presupuesto desembolsable</b>                                |        |            | 700.00      |
| <b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>                         |        |            |             |
| Categoría   | Base   | % ó Número | Total (S/.) |
| <b>Servicios</b>  |        |            |             |
| • Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)              | 30.00  | 4          | 120.00      |
| • Búsqueda de información en base de datos                                | 35.00  | 2          | 70.00       |
| • Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00  | 4          | 160.00      |
| • Publicación de artículo en repositorio institucional                    | 50.00  | 1          | 50.00       |
| • Pagos taller de tesis   | 650.00 | 4          | 2,600       |
| • Matricula   | 300.00 | 1          | 300         |
| <b>Sub total</b>  |        |            | 3,300.00    |
| <b>Recurso humano</b>   |        |            |             |
| • Asesoría personalizada (5 horas por semana)                             | 63.00  | 4          | 252.00      |
| <b>Sub total</b>  |        |            | 252.00      |
| <b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>                             |        |            | 3,552.00    |
| <b>Total (S/.)</b>  |        |            | 3,552.00    |

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las Mypes de Talara con respecto la formalización para la gestión de calidad en Mypes rubro restaurantes de la Av. Grau, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### **Datos:**

##### **Genero**

Masculino..... Femenino.....

##### **Tipodeempresa:**

EIRL.....

SRL.....

SA.....

Unipersonal.....

##### **Edaddepropietario**

18 a 25 años .....

26 a 35 años .....

36 a 45 años .....

46 a 50 años .....

Más de 50 años .....

##### **Añosenelnegocio**

Menos de 05 años .....

Hasta 10 años .....

Más de 10 años .....

**Formalización (gerente o propietario)**

| <b>Cuestionario</b>   | <b>RESPUESTA</b> |           |
|---|------------------|-----------|
|   | <b>SI</b>        | <b>NO</b> |
| 1.-¿Ud. acudió ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para llevar a cabo la formalización tributaria? |                  |           |
| 2.-¿Ud. asistió ante un notario público para la constitución de la minuta?  |                  |           |
| 3.-¿Ud. cumplió con todos los requisitos exigidos por la municipalidad para la obtención de la licencia de funcionamiento?    |                  |           |
| 4.- ¿Ud. consideró optar por la ley general de sociedades para la elección de la modalidad de sociedad?                       |                  |           |
| 5.- ¿El restaurante se encuentra inscrito en el régimen de la micro y pequeña empresa?  |                  |           |
| 6.-¿Ud. comercializa productos especializados, y cuenta con el permiso correspondiente?                                       |                  |           |
| 7.- ¿Ud. tiene inscritos a sus empleados en el régimen laboral especial?  |                  |           |
| 8.- ¿Ud. tiene registrados a sus empleados en el sistema integral de salud?   |                  |           |
| 9.- ¿Ud. hizo la inscripción a sus empleados en un régimen pensionario?   |                  |           |
| 10.- ¿Ud. fortalece a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requiera?  |                  |           |
| 11.- ¿El restaurante tiene acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado?                                |                  |           |
| 12.- ¿El restaurante tiene como política tener un presupuesto para las capacitaciones?  |                  |           |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las Mypes de Talara con respecto a la formalización para la gestión de calidad en Mypes rubro restaurantes de la Av. Grau, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### Gestión de calidad (trabajador)

| Cuestionario  | RESPUESTA |    |
|---|-----------|----|
|   | SI        | NO |
| N° ITEM   |           |    |
| 1.- ¿Ud. desarrolla sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante?                                     |           |    |
| 2.- ¿Ud. tiene conocimiento de la misión y visión del restaurante?  |           |    |
| 3.- ¿Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?  |           |    |
| 4.- ¿Ud. considera que los procesos, elaboración de alimentos, responde a lo constituido por el restaurante?                      |           |    |
| 5.- ¿Ud. considera que la atención recibida por parte de los empleados es eficiente?  |           |    |
| 6.- ¿Ud. considera que los empleados son rápidos en sus actividades?  |           |    |
| 7.- ¿Ud. considera que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores? |           |    |

#### Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rinaldo Benítez Rojas

Fecha: 08/08/2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador:

\_\_\_\_\_





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Colando José Colando

Fecha: 08-08-2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jose Flores Suarez

Fecha: 11-05-2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: RENZO JOHAN OCHOA

Fecha: 10/05/2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Carlos Enrique Farfán Rondoy

Fecha: 10/08/2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: DONALD A. HERNANDEZ TORRES

Fecha: 10-05-2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del mercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Georgetina Sanchez TORRES

Fecha: 09-08-2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador:

\_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, *Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022*, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la *formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022*.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Virginia Campa Lopez

Fecha: 03/03/2022 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula, Formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022, y es dirigido por el bachiller Farfán Rondoy, Carlos Enrique, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la formalización como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes de la avenida Grau del cercado de Talara, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Whatsapp. Si desea, también podrá escribir al correo, farfan\_2294@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: PRESENTACIÓN ROMAN TALLEDO

Fecha: 8/8/22 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



## Anexo 5: Validación del instrumento de recolección



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Suarez Carrasco Fernando
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en administración
- 1.3. **Profesión:** Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad nacional de Piura
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Farfán Rondoy Carlos Enrique
- 1.8. **Carrera:** Administración

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Formalización

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Procedimiento</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.-¿Ud. acudió ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para llevar a cabo la formalización tributaria? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.-¿Ud. asistió ante un notario público para la constitución de la minuta?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.-¿Ud. cumplió con todos los requisitos exigidos por la municipalidad para la obtención de la licencia de funcionamiento?    | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. consideró optar por la ley general de sociedades para la elección de la modalidad de sociedad?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 5.- ¿El restaurante se encuentra inscrito en el régimen de la micro y pequeña empresa?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.-¿Ud. comercializa productos especializados, y cuenta con el permiso correspondiente?                                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Beneficios</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 7.- ¿Ud. tiene inscritos a sus empleados en el régimen laboral especial?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 8.- ¿Ud. tiene registrados a sus empleados en el sistema integral de salud?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 9.- ¿Ud. hizo la inscripción a sus empleados en un régimen pensionario?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 10.- ¿Ud. fortalece a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requiera?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 11.- ¿El restaurante tiene acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado?                                | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 12.- ¿El restaurante tiene como política tener un presupuesto para las capacitaciones?  | x   |    | X   |    | X   |    |               |

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad**

| N° de ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Elementos</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.- ¿Ud. desarrolla sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante?                                     | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.- ¿Ud. tiene conocimiento de la misión y visión del restaurante?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.- ¿Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. considera que los procesos elaboración de alimentos, responde a lo constituido por el restaurante?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: ventajas</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 5.- ¿Ud. considera que la atención recibida por parte de los empleados es eficiente?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.- ¿Ud. considera que los empleados son rápidos en sus actividades?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 7.- ¿Ud. considera que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores? | X   |    | X   |    | X   |    |               |

**Otras observaciones generales: APROBADO**



*Fernando Suarez Carrasco*  
**Dr. Fernando Suarez Carrasco**  
**REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461**

**DNI:02616283**



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Arica Clavijo Héctor Orlando
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en currículo, docencia e investigación
- 1.3. **Profesión:** Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** SENATI
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Farfán Rondoy Carlos Enrique
- 1.8. **Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Formalización**

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Procedimiento</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.-¿Ud. acudió ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para llevar a cabo la formalización tributaria? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.-¿Ud. asistió ante un notario público para la constitución de la minuta?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.-¿Ud. cumplió con todos los requisitos exigidos por la municipalidad para la obtención de la licencia de funcionamiento?    | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. consideró optar por la ley general de sociedades para la elección de la modalidad de sociedad?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 5.- ¿El restaurante se encuentra inscrito en el régimen de la micro y pequeña empresa?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.-¿Ud. comercializa productos especializados, y cuenta con el permiso correspondiente?                                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Beneficios</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 7.- ¿Ud. tiene inscritos a sus empleados en el régimen laboral especial?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 8.- ¿Ud. tiene registrados a sus empleados en el sistema integral de salud?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 9.- ¿Ud. hizo la inscripción a sus empleados en un régimen pensionario?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 10.- ¿Ud. fortalece a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requiera?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 11.- ¿El restaurante tiene acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado?                                | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 12.- ¿El restaurante tiene como política tener un presupuesto para las capacitaciones?  | x   |    | X   |    | X   |    |               |

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad**

| N° de ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Elementos</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.- ¿Ud. desarrolla sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante?                                     | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.- ¿Ud. tiene conocimiento de la misión y visión del restaurante?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.- Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. considera que los procesos elaboración de alimentos, responde a lo constituido por el restaurante?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: ventajas</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 5.- ¿Ud. considera que la atención recibida por parte de los empleados es eficiente?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.- ¿Ud. considera que los empleados son rápidos en sus actividades?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 7.- ¿Ud. considera que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores? | X   |    | X   |    | X   |    |               |

**Otras observaciones generales: APROBADO**



Mg. Arica Clariso Hector Ozando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Guzmán Castro, Iván Arturo
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en currículo, docencia e investigación
- 1.3. **Profesión:** Administración
- 1.4. **Institución donde labora:**
- 1.5. **Cargo que desempeña:**
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Farfán Rondoy Carlos Enrique
- 1.8. **Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Formalización**

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Procedimiento</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.-¿Ud. acudió ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria para llevar a cabo la formalización tributaria? | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.-¿Ud. asistió ante un notario público para la constitución de la minuta?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.-¿ Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?                                      | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. consideró optar por la ley general de sociedades para la elección de la modalidad de sociedad?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 5.- ¿El restaurante se encuentra inscrito en el régimen de la micro y pequeña empresa?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.- ¿Ud. comercializa productos especializados, y cuenta con el permiso correspondiente?                                      | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: Beneficios</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 7.- ¿Ud. tiene inscritos a sus empleados en el régimen laboral especial?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 8.- ¿Ud. tiene registrados a sus empleados en el sistema integral de salud?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 9.- ¿Ud. hizo la inscripción a sus empleados en un régimen pensionario?   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 10.- ¿Ud. fortalece a sus colaboradores con capacitaciones cada vez que se requiera?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 11.- ¿El restaurante tiene acceso a las convocatorias de proveedores que promociona el estado?                                | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 12.- ¿El restaurante tiene como política tener un presupuesto para las capacitaciones?  | x   |    | X   |    | X   |    |               |

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de calidad**

| N° de Ítem  | Validez de contenido                                  |    | Validez de constructo                             |    | Validez de criterio   |    | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
|   | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable |    | El ítem contribuye a medir el indicador planteado |    | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas |    |               |
|   | SI  | NO | SI  | NO | SI  | NO |               |
| <b>Dimensión 1: Elementos</b>   |   |    |   |    |   |    |               |
| 1.- ¿Ud. desarrolla sus actividades en relación a los objetivos que establece el restaurante?                                     | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 2.- ¿Ud. tiene conocimiento de la misión y visión del restaurante?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3.- ¿Ud. considera que el producto gastronómico, responde a la exigencia del consumidor?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4.- ¿Ud. considera que los procesos elaboración de alimentos, responde a lo constituido por el restaurante?                       | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: ventajas</b>  |   |    |   |    |   |    |               |
| 5.- ¿Ud. considera que la atención recibida por parte de los empleados es eficiente?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6.- ¿Ud. considera que los empleados son rápidos en sus actividades?  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 7.- ¿Ud. considera que los productos que son ofrecidos por el restaurante, logran satisfacer las necesidades de los consumidores? | X   |    | X   |    | X   |    |               |

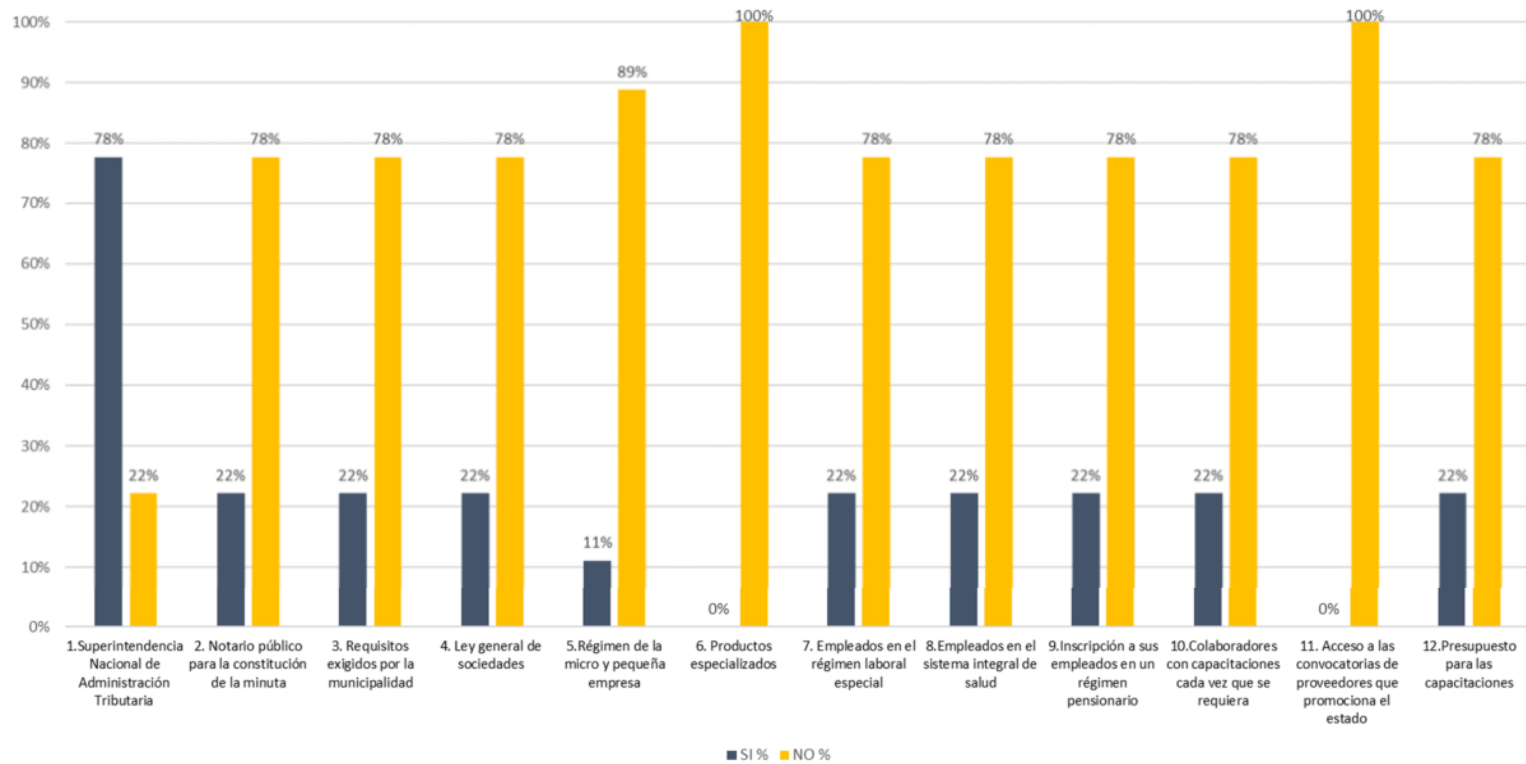
**Otras observaciones generales: APROBADO**

  
**Mg. IVAN GUZMAN CASTRO**  
**CLAD N° 5107**

**DNI:07727308**

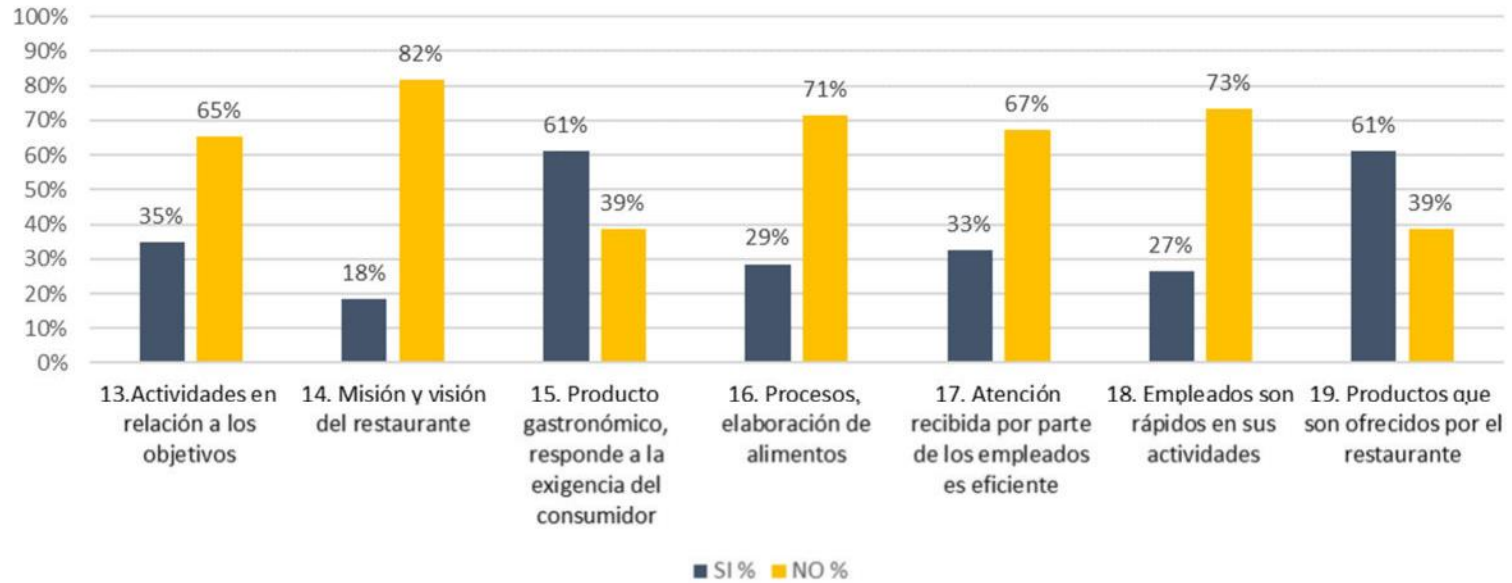
## Anexo 6: Figuras

Figura 1: Características de la formalización



Nota: Tabla 1

**Figura 2: Características de la gestión de calidad**



Nota: Tabla 2