



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CARPINTERÍAS DEL
DISTRITO RIO NEGRO DE LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO
2016. PUCALLPA – PERU**

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

AUTOR:

ANIBAL FRANKLIN DE LA O TORPOCO

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

SATIPO - PERU

2016

JURADO EVALUADOR

Lic. Mag. Sergio Ortiz García

Secretario

Lic. Marleni Felicita Saenz

Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A los profesores de mi alma mater, por
su apoyo y consejos.

DEDICATORIA

A mis padres por su eterno cariño.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de gestión de calidad y formalización del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo. Como metodología de investigación, se aplicó la del tipo descriptivo – transversal - no experimental y como instrumento un cuestionario estructurado de 22 preguntas que a través de la técnica de encuesta se obtuvo los siguientes resultados: Del emprendedor; Edad: jóvenes-adultos (30 a 44 años, 84.2%). El 89.5% son de sexo masculino y 10.5% sexo femenino. Estado civil: casado (42.1%), conviviente (42.1%) y soltero (15.8%). Respecto a formalización: solo el 15.8% está formalizado y 84.2% tiene los trámites inconclusos; para el 73.7% el motivo es “no tiene apoyo”; el principal beneficio de la formalidad que perciben es el acceso a créditos (89.5%); el 31.6% está acogido al Régimen General, Régimen Especial (57.9%) y al RUS (10.5%). El 84.2% tiene entre 5 a 9 trabajadores y 15.8% de 1 a 4 trabajadores. En Gestión de Calidad, el 100,0% conoce algunas técnicas de gestión de calidad, entre ellas destaca que el 89.5% aplican “tormenta de ideas”. El 68.4% si estableció la misión y visión de la empresa pero no definió valores de la organización (78.9%). El 89.5% no diseño un Plan de Negocios. Finalmente, las mypes del rubro están de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos de la empresa (100,0%); como resultado tienen “Clientes satisfechos” (31.6%) y tienen una perspectiva positiva para el futuro a cinco años (73.7%).

Palabras clave: Formalización y Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the level of quality management and formalization of carpentry in Rio Negro district in the province of Satipo. As a research methodology, the descriptive - transverse - non - experimental type was applied and as a tool a structured questionnaire of 22 questions that through the survey technique the following results were obtained: Del emprendedor; Age: young-adults (30 to 44 years old, 84.2%). 89.5% are male and 10.5% are female. Marital status: married (42.1%), cohabiting (42.1%) and single (15.8%). Regarding formalization: only 15.8% is formalized and 84.2% have unfinished paperwork; For 73.7% the reason is "no support"; The main benefit of the formality they receive is access to credit (89.5%); 31.6% are covered by the General Regime, Special Regime (57.9%) and RUS (10.5%). 84.2% have between 5 and 9 workers and 15.8% have between 1 and 4 workers. In Quality Management, 100.0% knows some techniques of quality management, among which stands out that 89.5% apply "brainstorming". The 68.4% if it established the mission and vision of the company but did not define values of the organization (78.9%). 89.5% did not design a Business Plan. Finally, the micropes of the item agree that the Quality Management allows to reach objectives of the company (100.0%); As a result have "satisfied customers" (31.6%) and have a positive outlook for the future five years (73.7%).

Keywords: Formalization and Quality Management.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRAFICOS	xi
INTRODUCCION	13
TÍTULO DE TESIS	14
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1 Caracterización del problema:	15
1.2 Enunciado del problema:	18
1.3 Objetivos de la Investigación:	18
1.3.1 Objetivo general:	18
1.3.2 Objetivos específicos:	19
1.4 Justificación de la investigación:	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	20
2.1 Antecedentes:	20
2.2 Bases Teóricas	26
2.3 Marco conceptual:	35
2.4 Hipótesis	43
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	44
3.1 Tipo de investigación	44

3.2	Nivel de la investigación	44
3.3	Diseño de la investigación	44
3.4	Población y muestra	45
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6	Plan de Análisis	47
3.7	Principios Éticos	47
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		48
4.1	Resultados	48
4.2	Análisis de resultados	70
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
5.1	Conclusiones	77
5.2	Recomendaciones	78
CAPÍTULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		80
6.1	Referencias Bibliográficas	80
CAPÍTULO VII ANEXOS		87
7.1	Cronograma	87
7.2	Presupuesto	88
7.3	Base de Datos	89

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 0 1: Caracterización de las mypes según número de trabajadores	35
Tabla 02: Caracterización de las mypes en el Perú. Ley 28015	37
Tabla 0 3 : Característica de las mypes en el Perú. D.S.Nro.007-2008	38
Tabla 04: Característica de las mypes en el Perú. Ley Nro.30056	38
Tabla 05: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas	39
Tabla 06: Edad del emprendedor de la mype	48
Tabla 07: Sexo del emprendedor de la mype	49
Tabla 08: Estado Civil del emprendedor	50
Tabla 09: Grado de instrucción del emprendedor	51
Tabla 10: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?	52
Tabla 11: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	53
Tabla 12: ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	54
Tabla 13: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	55
Tabla 14: ¿Porqué motivo no se formaliza?	56
Tabla 15: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	57
Tabla 16: ¿A qué régimen tributario está afecto	58
Tabla 17: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	59
Tabla 18: Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	60

Tabla 19 : ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	61
Tabla 20 : ¿Qué técnicas conoce?	62
Tabla 21: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	63
Tabla 22: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización	64
Tabla 23: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	65
Tabla 24: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?	66
Tabla 25: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando Gestión de Calidad?	67
Tabla 26: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	68
Tabla 27: ¿En general ¿Cómo se ve en cinco años?	69
Tabla 28: Cronograma	87
Tabla 29: Presupuesto General	88

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico Nro. 01: “Distribución de las empresas de Manufactura de Madera según actividad principal”	21
Gráfico Nro. 02: Edad del emprendedor de la mype	48
Gráfico Nro. 03: Sexo del emprendedor de la mype	49
Gráfico Nro. 04: Estado Civil del emprendedor	50
Gráfico Nro. 05: Grado de instrucción del emprendedor	51
Gráfico Nro. 06: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?	52
Gráfico Nro. 07: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	53
Gráfico Nro. 08 : ¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?	54
Gráfico Nro. 09: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	55
Gráfico Nro. 10: ¿Porque motivo no se formaliza?	56
Gráfico Nro. 11: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	57
Gráfico Nro. 12: ¿A qué régimen tributario esta afecto?	58
Gráfico Nro. 13: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	59
Gráfico Nro.14. Si el Estado concediera beneficios ¿formalizaría su empresa?	60
Gráfico Nro. 15 ¿Conoce técnicas de Gestión Empresarial?	61
Gráfico Nro. 16: ¿Qué técnicas conoce?	62
Gráfico Nro. 17: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	63
Gráfico Nro. 18: ¿Ha elaborado y difundido los valores que se práctica en su	64

en su organización?

Gráfico Nro. 19: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas? 65

Gráfico Nro. 20: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite 66

alcanzar metas a las mypes?

Gráfico Nro. 21: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando Gestión de Calidad? 67

Gráfico Nro. 22: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas 68

o procesos?

Gráfico Nro. 23 : En general, ¿Cómo se ve en cinco años? 69

INTRODUCCIÓN

La industria del mueble en Satipo durante los últimos años se ha visto desatendida debido a la influencia de modernos canales de distribución como los *malls* y tiendas por departamento, a pesar de ello tiene un gran potencial gracias a la cultura y costumbres que poseen los carpinteros artesanales de la región. El acceso a la tecnología y el desarrollo de capacidades productivas en éste campo han sido limitadas, pero gracias a la demanda interna regional la industria ha crecido notablemente en infraestructura y equipamiento en maquinarias, lo que muestra una intensión de desarrollo. Actualmente el departamento de Lima es el único que exporta muebles; siendo el propósito de nuestra investigación conocer el estado de las mypes del rubro de carpintería: si están formalizados y si existe una gestión de calidad que garantice desarrollo y acceso a nuevos mercados nacionales e internacionales.

En el desarrollo de este informe de investigación se describe, la situación actual de las mypes de carpintería del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo, las características de sus emprendedores, las razones por las que no se han formalizado en su mayoría; si constituyen fuentes generadoras de empleo, que tipo de régimen tributario están acogidos; su relación con la aplicación de la mejora continua, es decir, gestión de calidad, que les permitiría un desarrollo sostenible y entre otros temas de interés, su perspectiva a cinco años como empresa en el mercado.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas del rubro carpinterías del Distrito Rio Negro de la Provincia de Satipo, año 2016.”

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACION

2.1 Caracterización del Problema.

La carpintería ha experimentado una evolución desde su originaria actividad artesanal; a medida que se producía una mayor industrialización y liberalización comercial; ésta se vincula al sector maderero dentro de la transformación secundaria que incluye la fabricación de diversos productos con valor agregado, los cuales se clasifican en: 1) muebles para casa y oficina y 2) acabados de edificios. “El crecimiento de este sector se inicia en la evolución del ingreso per cápita y de la coyuntura del sector de la construcción; la rápida evolución del sector ha sido posible en las últimas décadas gracias a la aparición en el mercado de productos homogéneos y normalizados, los conocidos tableros derivados de la madera han hecho posible incorporar los procesos de fabricación en cadena, la automatización, la disminución de los costes de producción y la racionalización en el trabajo” (Bermudez, 2001).

La carpintería, como toda actividad económica es básica en la economía de los países industrializados, ya que representa entre el 2% y el 4% del valor de la producción de la industria manufacturera, en torno al 2% del Producto Bruto Interno (PBI) y el 2.2% de la capacidad de generación de empleo. (Centro de Innovación y

Servicios de la Madera [CIS Madera], 2001). “ En Japón representa el 2.3% del PBI; en Estados Unidos representa el 3% del PBI; en Europa oriental el 3.2%; en Chile representa el 3.5% y es la segunda actividad económica más importante después de la minería. En Brasil representa el 0.7% del PBI y genera más de 800,000 empleos directos, que equivale a un 7% de la mano de obra utilizada. En México representa el 1.3% del PIB, genera 129,000 empleos directos y cuenta con 17,000 empresas, de las cuales 86.9% son pequeñas, 10.8% medianas y únicamente 2.3% son grandes. En China genera cinco millones de empleos y está constituida por 50,000 compañías, de las cuales 40,000 son pequeñas, 7,500 son medianas y sólo 2,500 son grandes productoras” (Manufactura.MX, 2010).

“Las siete principales economías industriales por orden de la producción de muebles de carpintería son Estados Unidos, Italia, Alemania, Japón, Francia, Canadá y el Reino Unido, en conjunto producen alrededor de 131 millones de dólares y representa el 52% del total mundial. La producción de muebles en países de ingresos medios y bajos en la actualidad asciende al 48% del total mundial en valor y los representan China, Polonia y Vietnam, donde la producción está aumentando rápidamente gracias a la reciente inversión en nuevas plantas especialmente diseñada y construida para la exportación”. (Centre for Industrial Studies [CSIL], 2011).

Las carpinterías en el Perú, “están divididos en tres actividades fundamentales: (a) la explotación forestal (extracción de madera), (b) la transformación primaria (aserrío, secado y preservación, fabricación de tableros, chapas y pisos) y (c) la transformación secundaria (partes y piezas, carpintería de obra, muebles y artesanía). En Lima se ubican las empresas más importantes de transformación secundaria dedicadas a la producción de manufacturas con mayor valor añadido como puertas, ventanas y muebles (Centro de Promoción de Biodiversidad Amazónica, 2010). Por otro lado el Perú es un país con 66´624,700 hectáreas de bosques, lo que representa el 51% del territorio nacional, y es el cuarto país en bosques tropicales y el noveno en bosques del mundo. Se calculan unas 25,000 especies, 10% del total mundial, de las cuales un 30% son endémicas. Del total de hectáreas solo 25,4 millones de hectáreas son aptos para la extracción de madera los mismos que reúnen las condiciones que posibilitan las actividades forestales maderables. Sin embargo, más del 70% de estos bosques no están concesionados y el Perú no ha desarrollado una actividad forestal maderable esté en concordancia con la superficie boscosa nacional. El sector forestal representa apenas entre el 1% y el 4% del PBI nacional”(Grupo de Trabajo Multisectorial [GTM], 2008).

Los principales problemas son: (a) producción en pequeña escala, (b) escasa capacidad de producción, (c) carencia de equipos y maquinaria eficiente, (d) deficiencias en el control de calidad, (d) ausencia de

capacitación específica y asistencia técnica, (e) poca capacidad de gestión de los empresarios y (f) los productos obtenidos no están normalizados.

La transformación secundaria presenta un potencial al desarrollarse en el rubro de carpintería de construcción, abastecer los mercados con muebles de bajo valor fabricados en serie a partir de los conglomerados o la demanda de muebles de madera maciza que está constituida por nichos de mercado.

2.2 Enunciado general del problema.

De la caracterización del problema se desprende la motivación de la presente investigación de examinar ¿Si las mypes del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo, año 2016, están hoy formalizados y si estas vienen administrándose con gestión de calidad?

2.3 Objetivos de la Investigación.

2.3.1 Objetivo General

Determinar si las mypes del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo, año 2016 están formalizadas y hacen uso de herramientas de gestión de calidad.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar si las mypes del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo, año 2016 están formalizados.
- Determinar si las mypes del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo, año 2016 utilizan herramientas de Gestión de Calidad.

2.4 Justificación de la Investigación

La investigación se justifica y se fundamenta en aspectos que tratan sobre la gestión de calidad que se aplican o se deberían de aplicar en las Mypes del Distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo; para su buen desarrollo y producción.

Por lo tanto, esta investigación no repercutirá negativamente ante la sociedad, por el contrario, facilitará a las empresas beneficiándolas ya que esta investigación servirá de ayuda y base para las futuras investigaciones sobre la aplicación de la gestión de calidad, y temas de formalización en el sector específico.

Teniendo en cuenta que las Mypes constituyen un importante eje de desarrollo en nuestro país, tal como sucede en otros países que hoy en día se han convertido en países modernos y de gran éxito, desde hace más de 2 décadas, este sector se viene convirtiendo en una alternativa para todas las personas que no tienen acceso a un puesto de trabajo.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

“Las carpinterías y la consiguiente industria del mueble, es un sector atomizado, caracterizado por un número muy elevado de microempresas; representan más del 98% de las empresas del sector, las cuales se estima que utilizan menos del 50% de su capacidad instalada; empresas que por su escasa tecnología y conocimientos de gestión, ofrecen productos de baja calidad al mercado local, logrando niveles de acumulación y desarrollo mínimos”. (CCaipane, Corzo, Soria, & Orellana, 2011).

Las mypes dedicadas a la industria del mueble representan el 78% del total de las empresas de manufactura de madera del país, y el 22% restante lo constituyen carpintería con 9%, aserrío con 7% y otros con 6% (ver figura Nro.1). Las empresas dedicadas a esta actividad suman 14,638, de las cuales 6,413 se encuentran en Lima, es decir la capital concentra el 44%. (Ministerio de Producción, 2008).

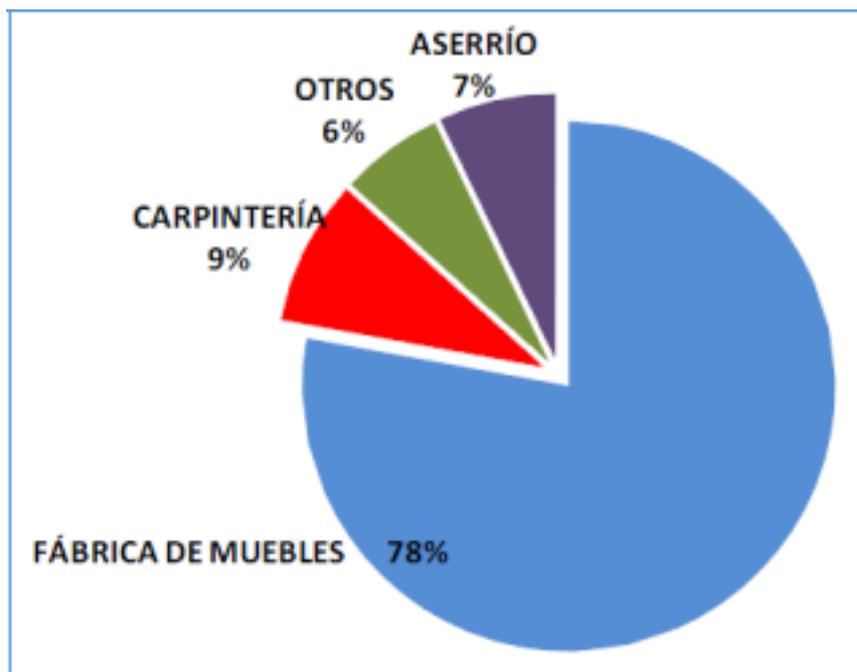


Gráfico Nro.1 “Distribución de las empresas de Manufactura de Madera según actividad principal”.

Recuperado del Ministerio de Producción. Censo Manufacturero 2007.

Recuperado de

<http://www.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/CITECONF/ggonzales.pdf>

“La producción a finales de agosto del 2011 registró un avance de 5.2% respecto al 2010, producto del mayor número de proyectos inmobiliarios destinados a la vivienda, los cuales fueron respuesta de una mejora en el poder adquisitivo de las familias y el impulso del Estado en programas de vivienda, así como el mayor acceso al financiamiento para los productores. Otro factor a considerar, es la creciente demanda por oficinas del sector corporativo y el aumento de centros comerciales en Lima y provincias. A finales del 2011 se esperó que las importaciones de muebles de madera aumentaran hasta los US\$ 60,3 millones registrando un avance de 15.3%

respecto al 2010, dicho avance se sustenta por la gran acogida que viene teniendo este tipo de muebles entre los consumidores de los grandes almacenes y tiendas por departamentos, debido a la amplia gama de productos y las facilidades crediticias que otorgan (ver Tabla 1). Las exportaciones de muebles de madera registrarían un avance de 3%”. (Maximixe, 2011).

“En el año 2010 el Índice de Volumen Físico (IVF) de muebles a nivel nacional obtuvo un crecimiento de 17.7%, dicho avance se encuentra bastante próximo al observado en el sector construcción de 17.8% de crecimiento. Para el 2012 se espera un crecimiento de 8% de la producción de muebles debido a la perspectiva de crecimiento de las inversiones del sector privado en el rubro inmobiliario así como la recuperación de los principales destinos de exportación como EE. UU. y Europa”. (Maximixe, 2011).

“En ese mismo año, entre las principales empresas de envergadura que participaron en la producción de muebles destacaron Industria Continental con ingresos promedio aproximado de S/. 54 millones, seguido de Industrias el Cisne con S/. 45 millones, Komfort con S/. 23 millones, Muebles Lot’s con S/. 9,5 millones, Melamina y Accesorios con S/. 9,5 millones, R. Doy Industrial con S/. 7,5 millones y Carretes y Embalajes del Perú con S/. 6,5 millones.” (Maximixe, 2011).

“La industria del mueble no se encuentra lo suficientemente desarrollado en el Perú. El sector nacional está conformado por una industria tradicionalmente familiar y predomina el estilo artesanal caracterizada por el escaso avance tecnológico en el diseño y acabado, la baja difusión de técnicas modernas de gestión y la alta heterogeneidad en la gama de productos fabricados, poseen una baja o nula estandarización. Mientras que la oferta nacional de muebles presenta un alto grado de atomización al estar integrada por pequeñas y microempresas con problemas de acabado y calidad, se caracterizan por invertir sus recursos en la extensión de procesos más que en la incorporación de nuevas tecnologías. Las empresas medianas y grandes fabrican muebles de madera que se dirigen a un mercado interno más exigente y a la exportación, estos muebles son comercializados a través de tiendas especializadas, galerías comerciales o por pedido directo.” (CCaipane et al., 2011).

“ El número de MYPE en el sector forestal maderero se estima que es mayor a las 10,000 unidades productivas, teniendo un aproximado de 3,300 empresas que se dedican a la industria del mueble y sus componentes. El sector en general se encuentra bastante atomizado, así tenemos que las empresas que emplean a menos de cinco trabajadores representan alrededor del 80% en la industria. La industria del mueble a nivel nacional tiene un aproximado de 30 empresas medianas, quienes se encontrarían en mejores condiciones de incorporar buenas prácticas de calidad a sus procesos y productos. Se tiene registrado en la lista de exportadores un total de 110

empresas que exportan productos de madera y sus manufacturas, así como también muebles y sus partes. Un total de 50 empresas ha tenido por lo menos una experiencia exportando muebles, aunque no se trata de exportadores frecuentes. El 80 % de las exportaciones han sido realizadas por 27 empresas, de las cuales Maderera Bozovich se constituye como el principal exportador, sus exportaciones representan el 20% de las exportaciones de muebles totales del Perú; pese a ello el sector se encuentra en una mediana informalidad ”. (Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP), 2009).

“En un estudio realizado por el Banco Mundial (2007) determinó que la informalidad es un fenómeno complejo que conduce a un equilibrio social no óptimo en el que los actores sociales participantes (trabajadores, empresas y microempresas) quedan desprotegidos en términos de salud y empleo. A su vez, el estudio señala que la informalidad se incrementa a causa de tres factores principales: (a) impuestos laborales y mala legislación en seguridad social, (b) políticas macroeconómicas, y (c) reformas comerciales sin análisis de impacto en los sectores de menor productividad. El Gobierno Peruano a fin de disminuir la informalidad ha decretado leyes tributarias y laborales que reducen los impuestos y costos laborales, como un incentivo para que las micro y pequeñas empresas se formalicen, dado que estas representan el 98.69% del total de empresas a nivel nacional y son las principales generadoras de empleo. El Decreto Supremo N° 007-2008-TR establece el Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad,

Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Con la nueva Ley MYPE se recoge la realidad de cada segmento empresarial, desde las empresas familiares, las micro hasta las pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo de éstas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia. El artículo 3 de la Ley, define las características que debe reunir una MYPE: (a) Una microempresa incluye aquellas empresas que tengan de uno hasta diez trabajadores y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (b) Una pequeña empresa, aquellas empresas que tengan de uno hasta 100 trabajadores y ventas anuales hasta el monto máximo de 1,700 UIT. (c) Una mediana y gran empresa, aquellas empresas que tienen más de 100 trabajadores. Con esta Ley MYPE se otorgan una serie de beneficios laborales y tributarios a las Micro y pequeñas empresas a fin de incrementar su número como empresas formales, que puedan acceder a financiamiento en el sistema bancario que les permita tener costos menores, ser proveedores del estado y realizar exportaciones”. (Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, 2008).

“ Según el Ministerio de Producción (2007), en el Censo Nacional de Establecimientos Manufactureros se presentó la clasificación de las empresas manufactureras por personal ocupado en el cual el 96,4% son de tamaño

Microempresas, el 3,2% pequeñas empresas y el 0,4 % medianas y grandes empresas. La distribución del personal ocupado en la industria manufacturera se distribuye de la siguiente forma: el 43.3% se encuentra en las microempresas, el 36.4% en las medianas y grandes empresas y el 20.3% en pequeñas empresas “.

“ En cuanto a la legislación ambiental; la Ley 29763. Ley de Desarrollo Forestal y de Fauna Silvestre (2011); regula el uso sostenible de los bosques y recursos naturales en beneficio de las poblaciones amazónicas, garantizando el acceso a dichos recursos y el respeto al medio ambiente. La Ley Forestal y de Fauna Silvestre es una de las obligaciones pendientes de Perú en el marco del TLC con Estados Unidos ”.

2.2 Bases teóricas de la Investigación

2.2.1 Gestión de Calidad

Teoría de Deming

El Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la Calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos (Evans y Lindsay, 2000).

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

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

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.

- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.
- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes, registros para actuar a través de cambios en el diseño del producto de los procesos de producción y comercialización para lograr la mejora continua.

Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran)

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

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

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

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

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

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

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

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

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

Teoría de Stephen Covey

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

Teoría de Kaplan y Norton

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

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

2.2.2. Formalización

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.

Ley Nro. 28015 del 03/07/2003.

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

En el Artículo 2, conceptualiza a la Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

En el Artículo Nro. 4 de la Ley, “nos habla sobre el Marco Institucional de las Políticas de Promoción y Formalización y sus

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

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

- a) “ Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados”.

- b) “ Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la sociabilidad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico”.

- c) “ Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE”.

- d) “ Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional”.

- e) “ Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE”.

- f) “Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones ”.

- g) “Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo ”.

- h) “Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas ”.

- i) “Promueve la sociabilidad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE ”.

- j) “ Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual”.

- k) “ Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE”.

- l) “ Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de

los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha”.

2.3 Marco Conceptual

La micro y pequeña empresa

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

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

Tabla 1. Caracterización de las MYPES según número de trabajadores (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes).

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

--	--	--

Adaptado de: Álvarez y Durán (2009)

Según este estudio, el Perú se encuentra caracterizado como una economía mediana, por lo cual, las MYPES, para este contexto, se definen como empresas que tienen entre 1 a 50 trabajadores (Álvarez y Durán, 2009, p.32). Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo, define a las MYPES según el número de los asalariados, tal como se muestra en la Tabla 05 (Oficina Internacional del Trabajo, 2004, párr.322):

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

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

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

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

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

Adaptado de: Ley N°28015 (2003)

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

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

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

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

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

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

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

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

Adaptado de: Ley N° 30056 (2013)

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

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

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

	Existen dos estudios para definir MYPES	por las otras dos entidades. El nivel de ventas se mide a través del indicador UIT (monto no fijo).
--	---	---

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

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

Nivel de innovación de las MYPES en el Perú

Existe poca cultura e innovación en las MYPES del Perú, ya que según la investigación de la OCDE para el Perú en el 2011, las empresas que representan el mayor porcentaje del empresariado nacional peruano tienen aversión al riesgo, lo cual posiblemente ha sido generada por experiencias fallidas que usualmente son relacionadas a cambios que ha sufrido el entorno, como económicos, políticos, efectos sobre tasas de interés, inflación, etc. Además, se ha encontrado que existe “predominio de estrategias rentistas” y

“bajos niveles de presión competitiva” en los empresarios conservadores, lo cual ocasiona que éstas MYPES no logren innovar (OCDE O., 2011).

Asimismo, lo explica Gladys Triveño (2010), en la MYPES debe incorporarse la innovación en todas las áreas de la empresa, principalmente, en las áreas de la gestión, comercialización y diseño, ya que de esta depende el factor de éxito y competitividad de las organizaciones. Además, es necesario el empoderamiento de los empresarios en términos de innovación. Triveño (2010) también reconoce que las MYPES conocen de competitividad, porque saben de ella en el día a día, sin embargo, existe una falta de esta. Afirma que es el deber del Gobierno promover un entorno favorable para todo el tejido empresarial. En la Figura 7 se muestran las conclusiones claves que Triveño desarrolla en su investigación, las cuales destacamos para la presente investigación:

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

Limitaciones de las MYPES

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

- Presentan un ambiente laboral deficiente, en tanto no pueden ofrecer un clima que satisfaga de manera económica y psicológica a sus trabajadores (sensación de competencia, seguridad, reconocimiento, satisfacción, retribución, etc.) (MTPE M., 2006, p. 19).
- Existe competencia a través del juego de precios, en tanto los empresarios al no tener la capacidad económica-financiera suficiente frente a las grandes corporaciones no hacen análisis económicos ni de mercadeo. Las empresas tienen dificultad en planificar sus ingresos, a través de sus ventas, establecer precios y formas ingeniosas de darle valor agregado al cliente o consumidor (MTPE M., 2006, p.20).
- Existe un problema de apalancamiento financiero para nuevas inversiones, ya que no están dispuestos a hacerlo o no tienen los recursos necesarios. Esta realidad les resta nuevas oportunidades de crecimiento, lo que podría traducirse en mayores ingresos por defecto (MTPE M., 2006, p.20).
- Existe una estrategia de ventas muy precaria, en la cual las personas designadas a estas funciones deberían tener un conocimiento profundo sobre el tema y esta debería de estar en estrecha coordinación con todas las áreas de la empresa, ya que son el elemento necesario para la prosperidad de la empresa (MTPE M. , 2006, p.20).

- Existen muchas ventas por cobrar vencidas, lo que deviene en ingresos planificados no efectuados y, por tanto, en pérdidas para la empresa. Esto se debe al estilo de funcionamiento de las MYPES, las cuales trabajan a consignación y al crédito. En este punto, es necesario que la empresa aplique políticas de cobranza muy rigurosas (MTPE M., 2006, p.20).
- Deficiente gestión y de conocimiento de los empresarios, lo que resulta en el desconocimiento de los factores que presionan el sector, la industria o el mercado en el que se desenvuelve la empresa y, peor aún, el desconocimiento del uso adecuado de herramientas internas de gestión para poder afrontarlas de manera exitosa (MTPE M., 2006, p. 21)

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

2.4 Hipótesis

Las Mypes del rubro carpinterías del distrito Rio Negro de la provincia de Satipo, año 2016, que operan en el mercado no se estarían gestionando en un marco de formalización y de aplicación de herramientas de gestión de calidad.

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

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

3.2 Nivel de investigación

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

3.3 Diseño de la investigación.

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



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

3.2.1 No experimental,

La investigación fue no experimental porque se realizó sin manipulación de las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

3.2.2 Descriptivo,

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

3.2.3 Transversal,

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

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

Constituida por las micro y pequeñas empresas del rubro carpinterías, del Distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo, año 2016. El número de mypes es de 20 carpinterías, se determinará consultando fuentes como los

registros de la Municipalidad Distrital de Rio Negro, Sunat, Registros Públicos, entre otros.

3.4.2 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula de población finita y se determina de 19 carpinterías.

Donde:

N= Población: 20 mypes

n=muestra

Z=1.96

p=0.5

q=0.5

d=0.05

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

Con la aplicación se determinó una muestra de 19 Mypes.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

Se utilizará la observación, entrevistas, referencias bibliográficas, artículos científicos, el internet y la encuesta para la obtención de los datos para la investigación.

3.5.2 Instrumentos

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

3.6 Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo.

La tabulación de los datos se procesó con el programa IBM SPSS Statistics, para estadística e investigación.

3.7 Principios éticos.

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

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

A: DATOS GENERALES

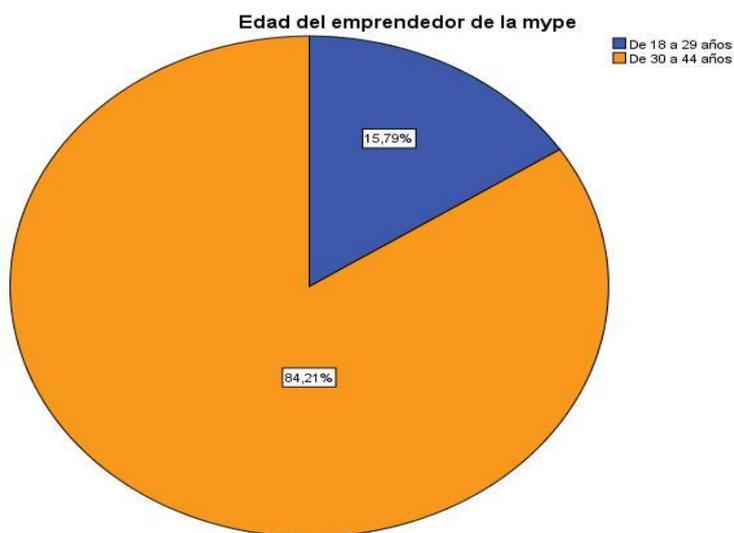
TABLA N° 6

Edad del emprendedor de la mype

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 18 a 29 años	3	15,8	15,8	15,8
De 30 a 44 años	16	84,2	84,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO Nro.2



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría son jóvenes-adultos (84.2%). El negocio de carpintería no es muy atractivo para nuevas generaciones.

TABLA N° 7

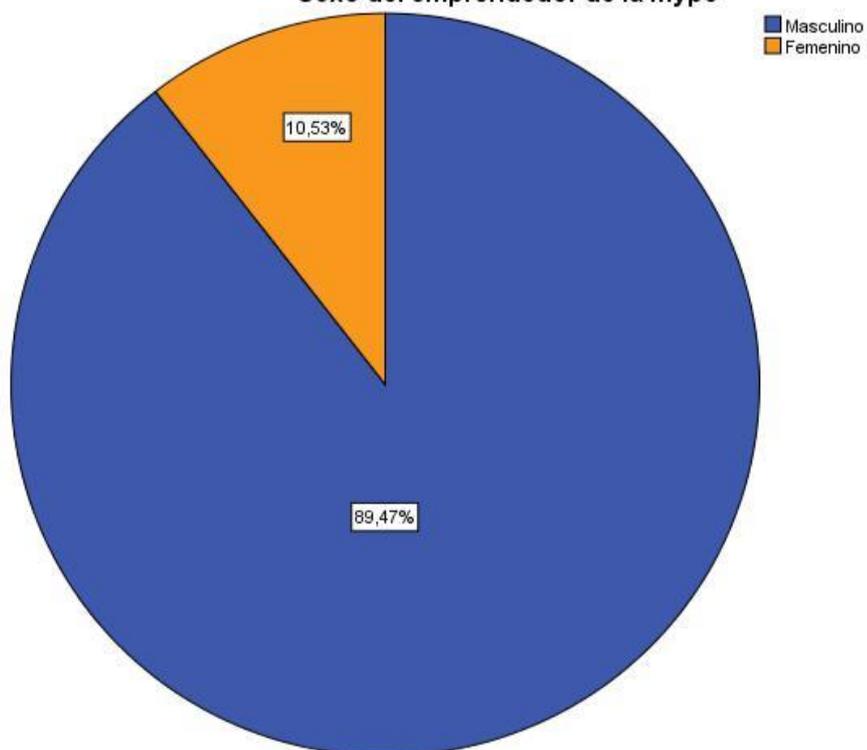
Sexo del emprendedor de la mype

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMasculino	17	89,5	89,5	89,5
Femenino	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 3

Sexo del emprendedor de la mype



La investigación nos muestra el predominio del sexo masculino en el rubro: 89.47%.

El sexo femenino solo representa 10.53%.

TABLA N° 8

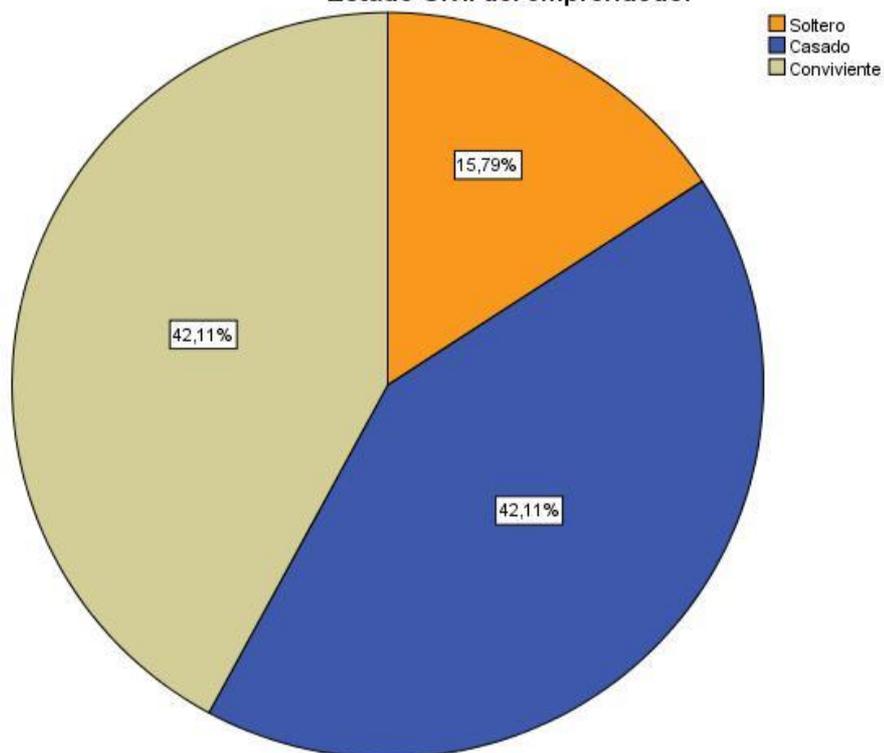
Estado Civil del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	3	15,8	15,8	15,8
	Casado	8	42,1	42,1	57,9
	Conviviente	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 4

Estado Civil del emprendedor



La investigación nos muestra que los empresarios del rubro tienen familia: convivientes (42.1%) y casados (42.1%). Solteros representan solo 5.8%.

TABLA N° 9

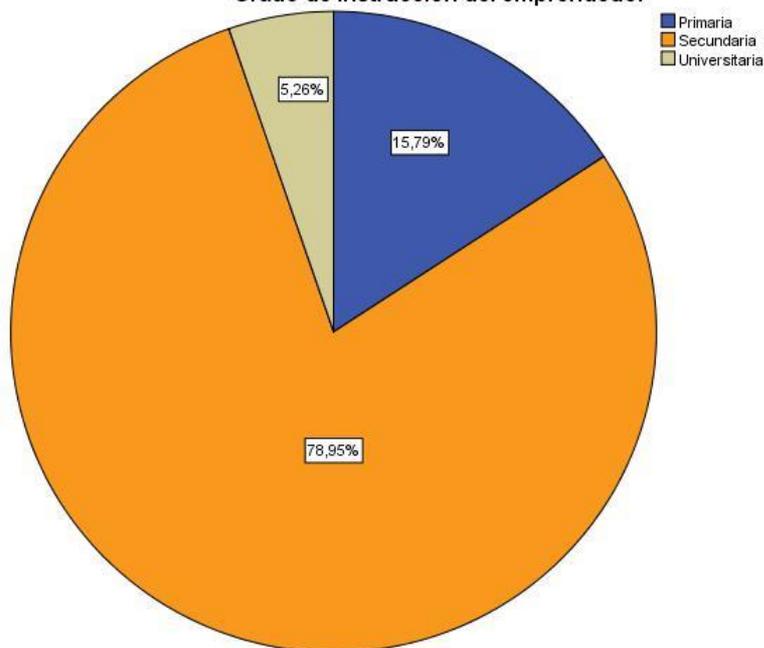
Grado de instrucción del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	3	15,8	15,8	15,8
Secundaria	15	78,9	78,9	94,7
Universitaria	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 5

Grado de instrucción del emprendedor



La investigación nos muestra que principalmente destaca la instrucción secundaria (78.9%); primaria 15.8%. y universitaria 5.3%. Esto representa que los emprendedores se dedican a este sector como actividad principal de ingresos familiares.

TABLA N° 10

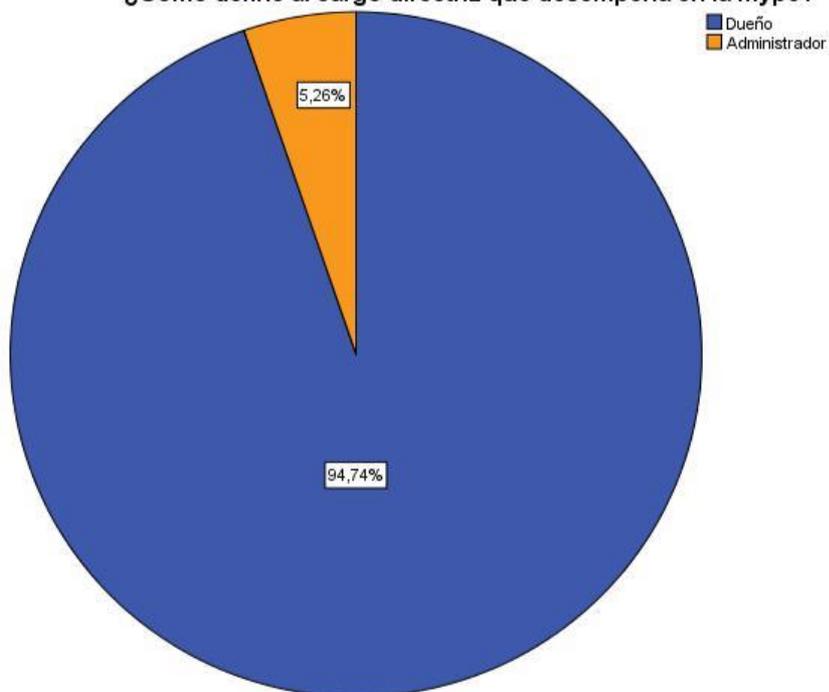
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	18	94,7	94,7	94,7
	Administrador	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 6

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



La investigación nos muestra que los emprendedores denominan a su cargo directriz “dueño” (94.7%) y un 5.3% “Administrador”.

TABLA N° 11

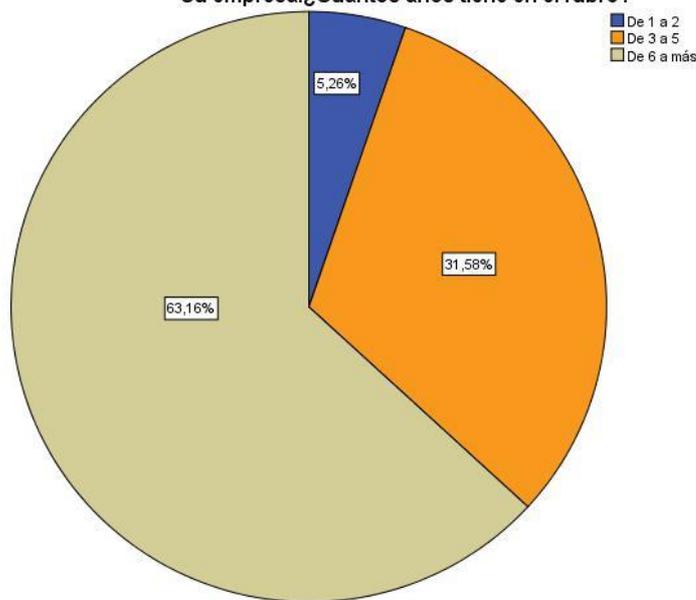
Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	1	5,3	5,3	5,3
	De 3 a 5	6	31,6	31,6	36,8
	De 6 a más	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 7

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?



La investigación nos muestra que el rango que destaca es de 6 a más años (63.2%) de tiempo en el rubro, de 3 a 5 años 31.6% y entre 1 a 2 años, 5.3%.

TABLA N° 12

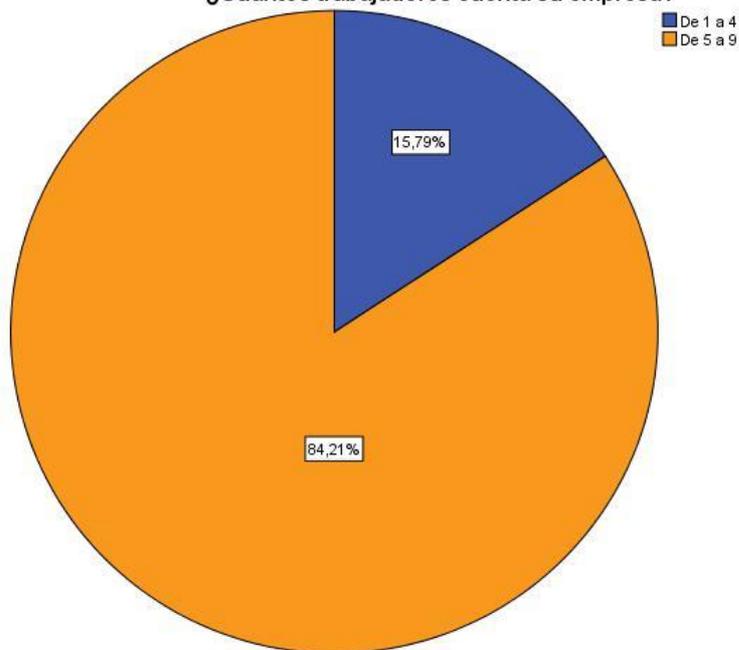
¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 4	3	15,8	15,8	15,8
	De 5 a 9	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 8

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa?



La investigación nos muestra que las mypes de carpintería son fuentes de empleo, característica de empresa. En su mayoría, cuentan de 5 a 9 trabajadores y representan el 84.2%; de 1 a 4 trabajadores (15.8%).

TABLA N° 13

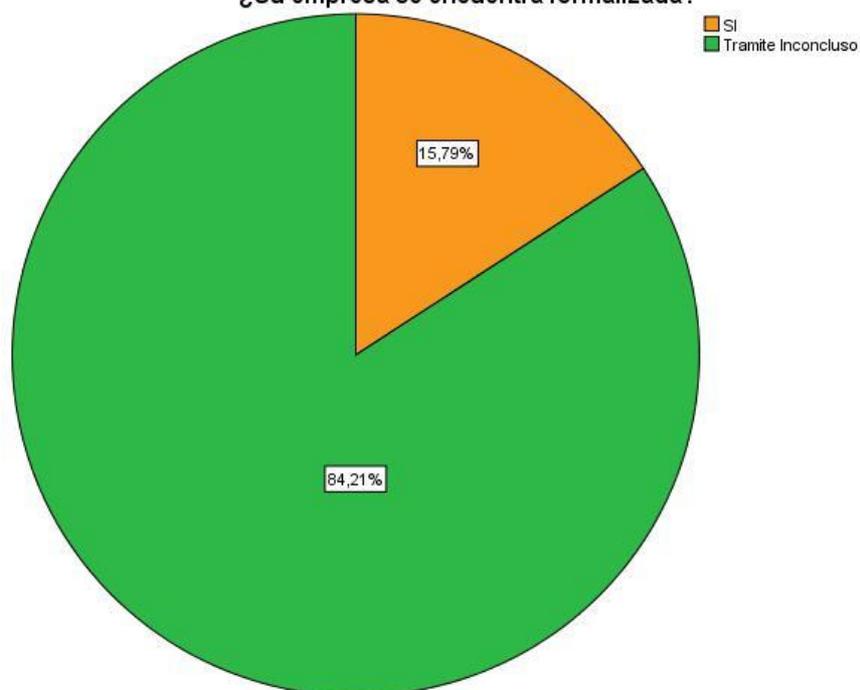
¿Su empresa se encuentra formalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	3	15,8	15,8	15,8
Tramite Inconcluso	16	84,2	84,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 9

¿Su empresa se encuentra formalizada?



La investigación nos muestra que los emprendedores aún mantienen inconcluso el trámite de formalización (84.21%) y ya formalizados están el 15.79%. Esta situación se da por la falta de fiscalización y conocimiento respecto a lo que representa la formalización.

TABLA N° 14

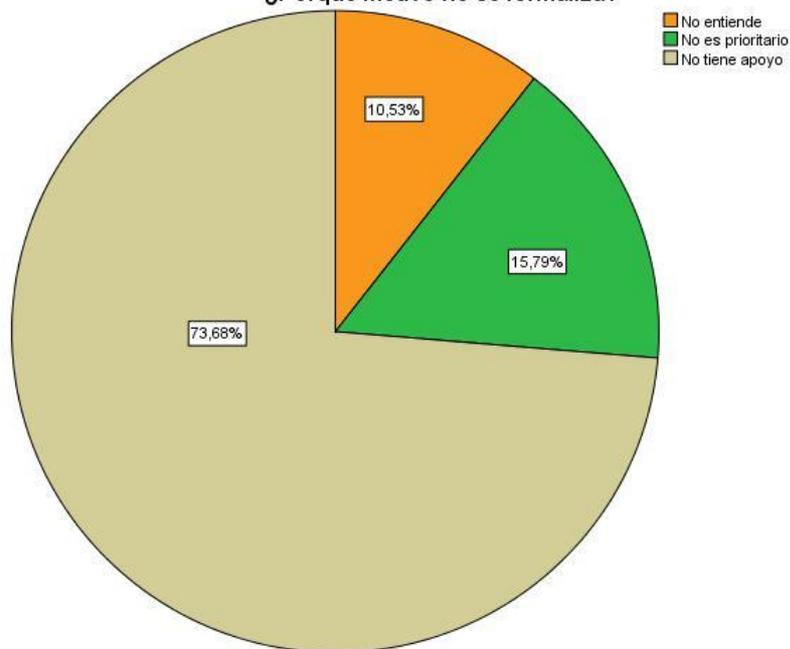
¿Por qué motivo no se formaliza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No entiende	2	10,5	10,5	10,5
No es prioritario	3	15,8	15,8	26,3
No tiene apoyo	14	73,7	73,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 10

¿Por qué motivo no se formaliza?



La investigación nos muestra que los emprendedores justifican su informalidad al hecho que “no tiene apoyo” (73.7%), “no es prioritario”(15.8%) y “no entiende” con 10.5%.

TABLA N° 15

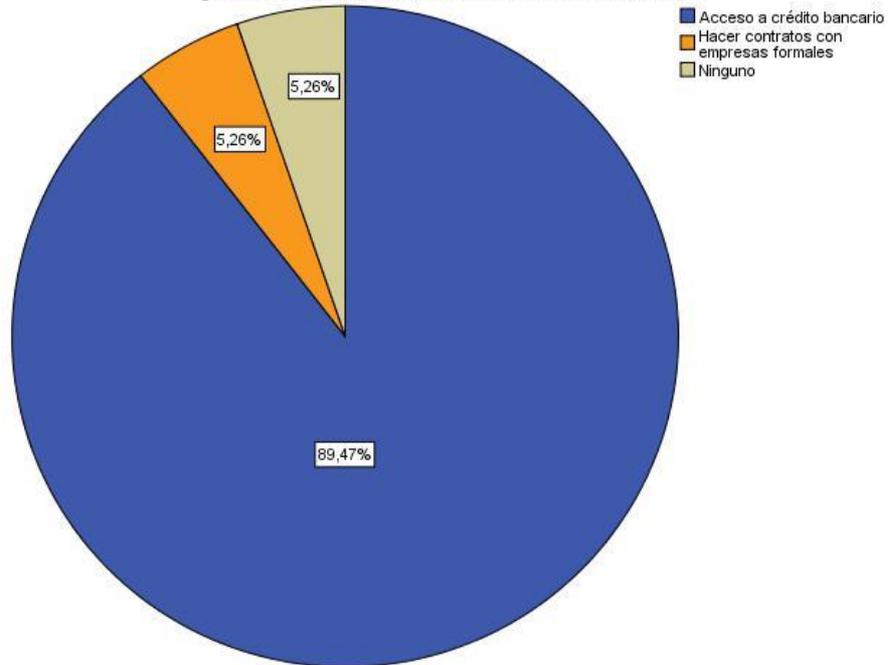
¿Qué beneficios identifica de la formalización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Acceso a crédito bancario	17	89,5	89,5	89,5
Hacer contratos con empresas formales	1	5,3	5,3	94,7
Ninguno	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 11

¿Qué beneficios identifica de la formalización?



La investigación nos muestra que el beneficio que más se considera es el “acceso a créditos del sistema financiero” (89.5%), “hacer contratos con empresas formales” (5.3%) y “ninguno” (5.3%).

TABLA N° 16

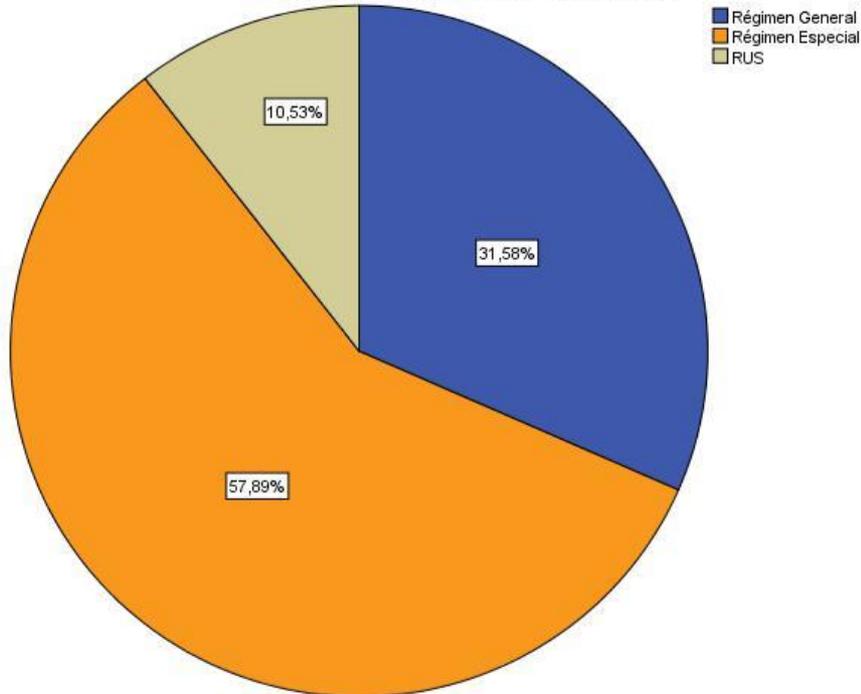
¿A qué régimen tributario esta afecto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Régimen General	6	31,6	31,6	31,6
Régimen Especial	11	57,9	57,9	89,5
RUS	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 12

¿A qué régimen tributario esta afecto?



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría está acogidos al Régimen Especial (57.9%); Régimen General (31.6%) y RUS(10.5%).

TABLA N° 17

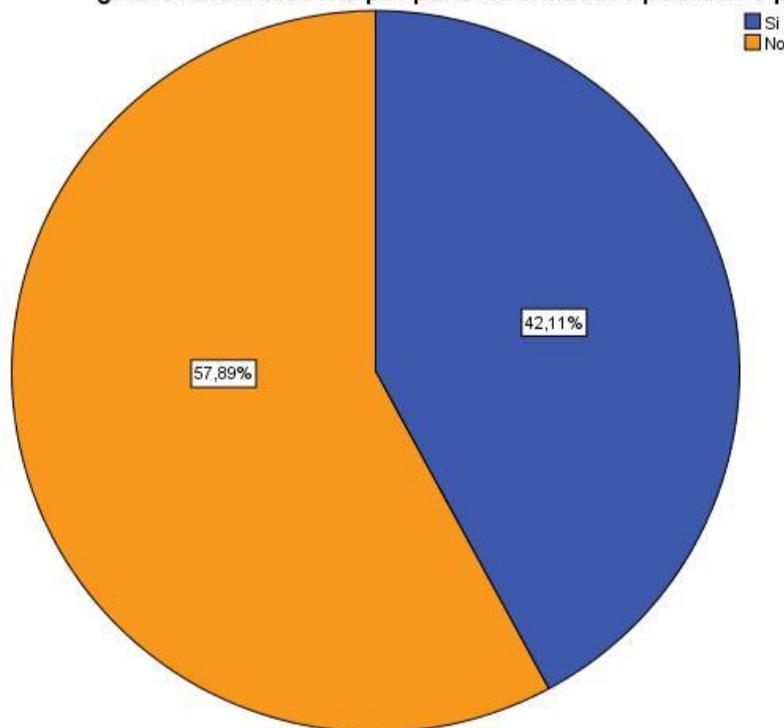
¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	42,1	42,1	42,1
	No	11	57,9	57,9	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 13

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?



La investigación nos muestra que los emprendedores no han recibido asesoría pública respecto a formalización (57.89%), pero aquellos que la recibieron tuvo que ser particularmente de profesionales competentes (42.11%).

TABLA N° 18

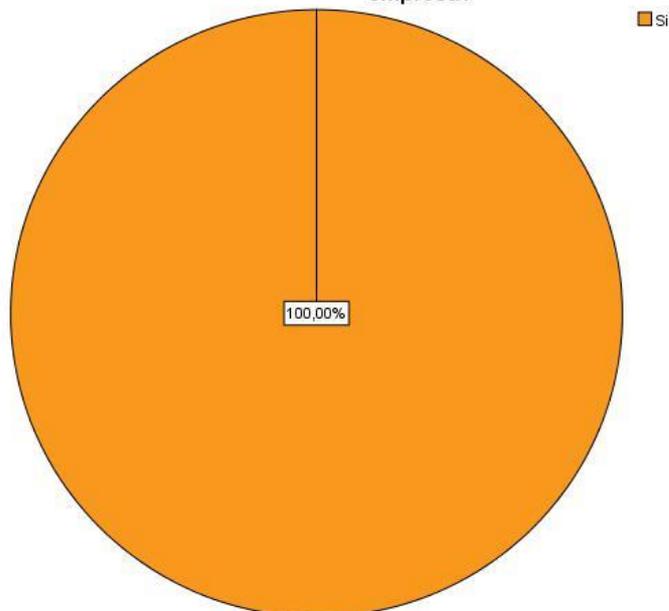
Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 14

Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?



La investigación nos muestra que los emprendedores si esperan apoyo del Estado (100%).

TABLA N° 19

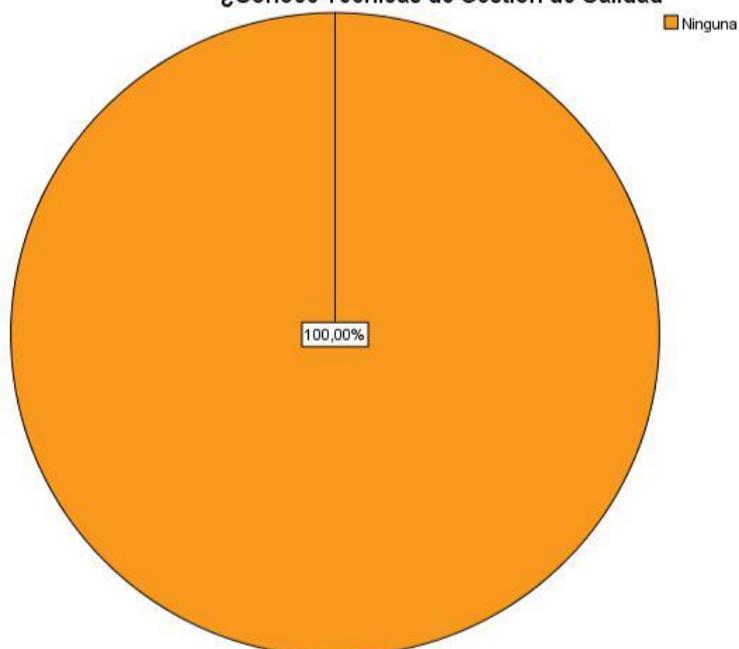
¿Conoce Técnicas de Gestión de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas	19	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 15

¿Conoce Técnicas de Gestión de Calidad



La investigación nos muestra que los emprendedores conocen algunas técnicas de gestión de calidad. (100.0%).

TABLA N° 20

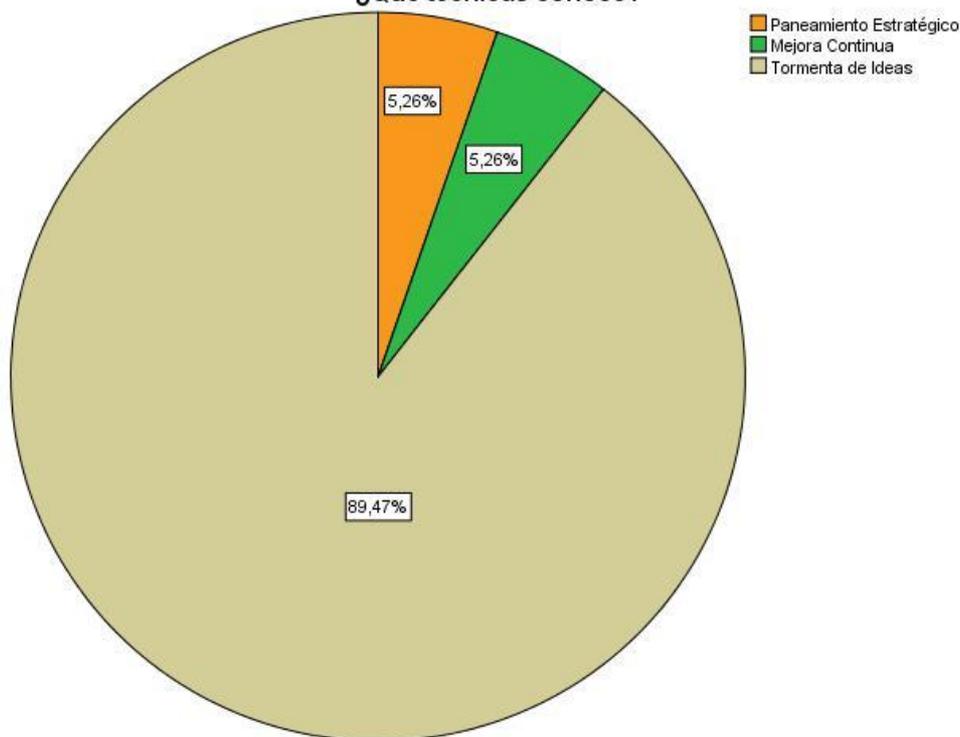
¿Que técnicas conoce?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Planeamiento Estratégico	1	5,3	5,3	5,3
Mejora Continua	1	5,3	5,3	10,5
Tormenta de Ideas	17	89,5	89,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 16

¿Que técnicas conoce?



La investigación nos muestra que los emprendedores practican la “tormenta de ideas” (89.5%), mejora continua (5.3%) y “planeamiento estratégico” (5.3%).

TABLA N° 21

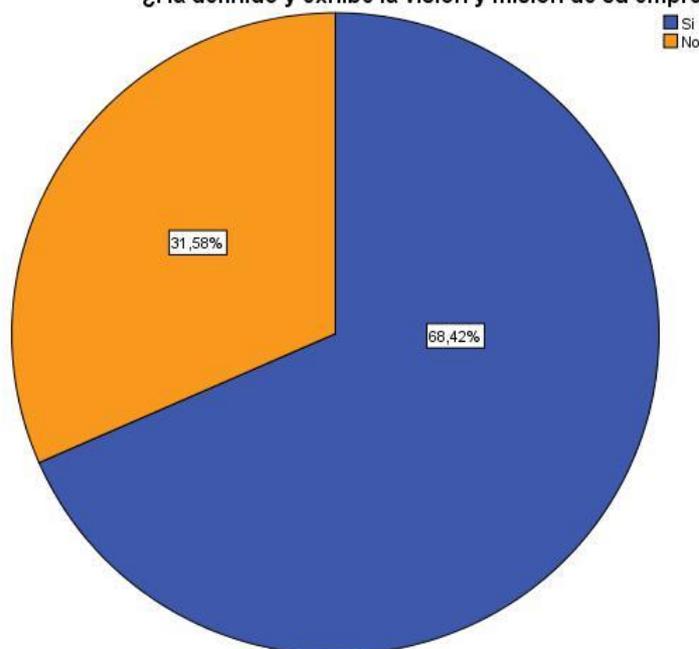
¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	68,4	68,4	68,4
	No	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 17

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



La investigación nos muestra que algunos emprendedores -que representan la mayoría-si han definido su misión y visión (68.4%), frente a aquellos que no (31.6%).

TABLA N° 22

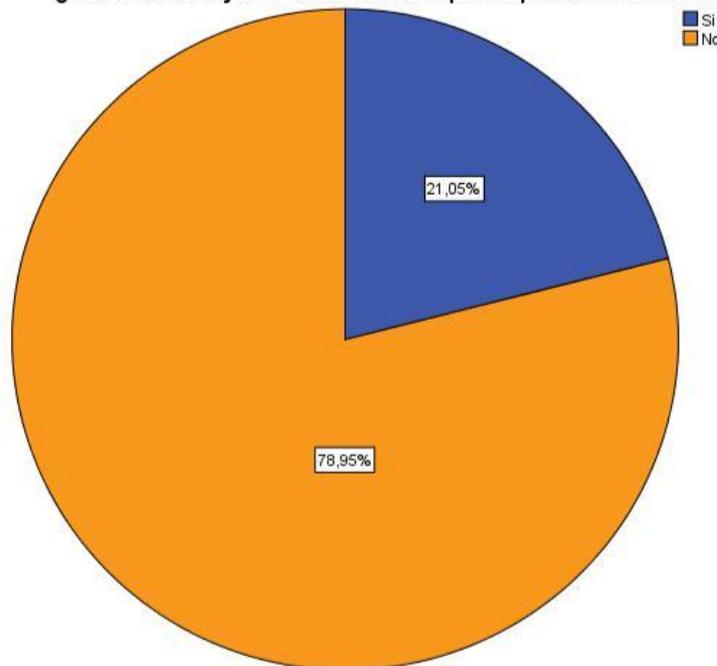
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	21,1	21,1	21,1
	No	15	78,9	78,9	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 18

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



La investigación nos muestra que los emprendedores no han definido los valores de su organización (78.95%). Sólo un 21.05% si ha definido y práctica.

TABLA N° 23

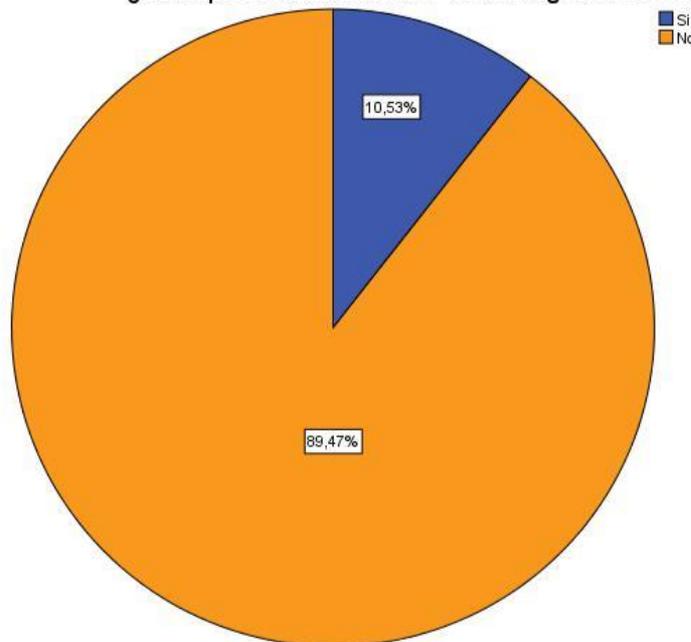
¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	10,5	10,5	10,5
	No	17	89,5	89,5	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 19

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector de Carpintería no definió su Plan de Negocios (89.5%). Un 10.53% si tiene tan importante herramienta de gestión.

TABLA N° 24

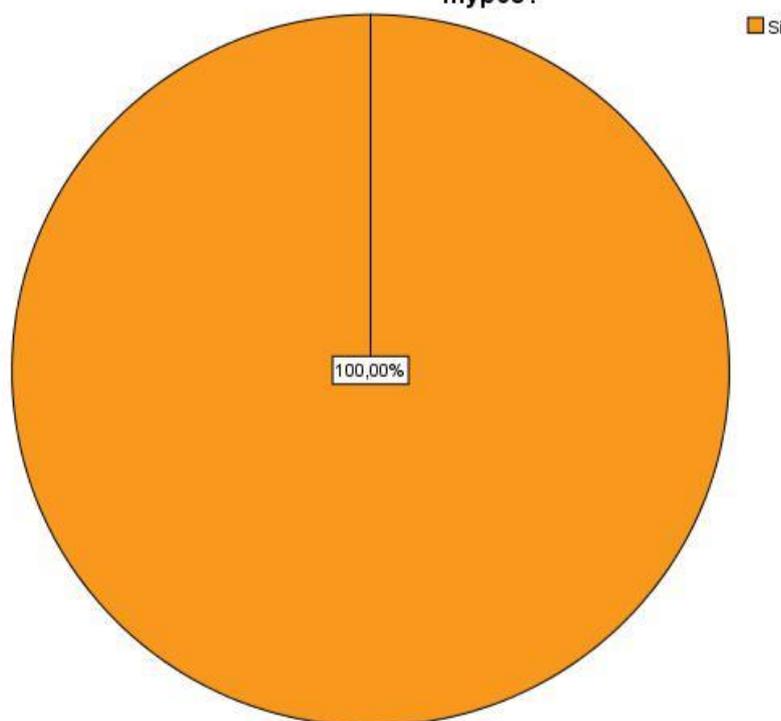
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	19	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 20

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



La investigación nos muestra que los emprendedores del sector carpinterías si están de acuerdo que aplicar una gestión de calidad, si permite alcanzar las metas empresariales (100.0%).

TABLA N° 25

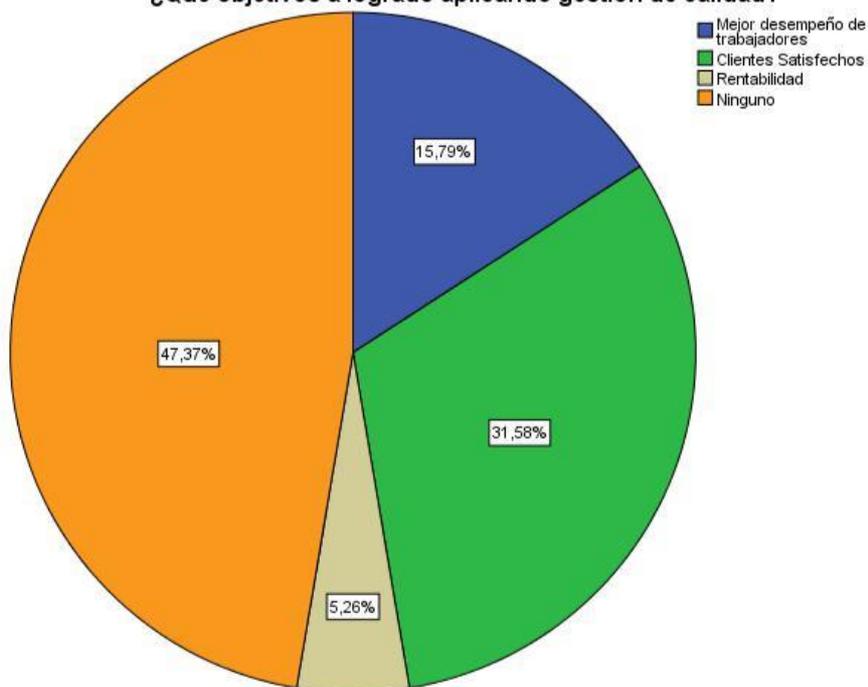
¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mejor desempeño de trabajadores	3	15,8	15,8	15,8
Cientes Satisfechos	6	31,6	31,6	47,4
Rentabilidad	1	5,3	5,3	52,6
Ninguno	9	47,4	47,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 21

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?



Según la investigación, nos muestra que aquellos que si pudieron aplicar una gestión de calidad: han logrado “clientes satisfechos” (31.6%), “mejor desempeño de trabajadores” (15.8%) y “rentabilidad” (5.3%).

TABLA N° 26

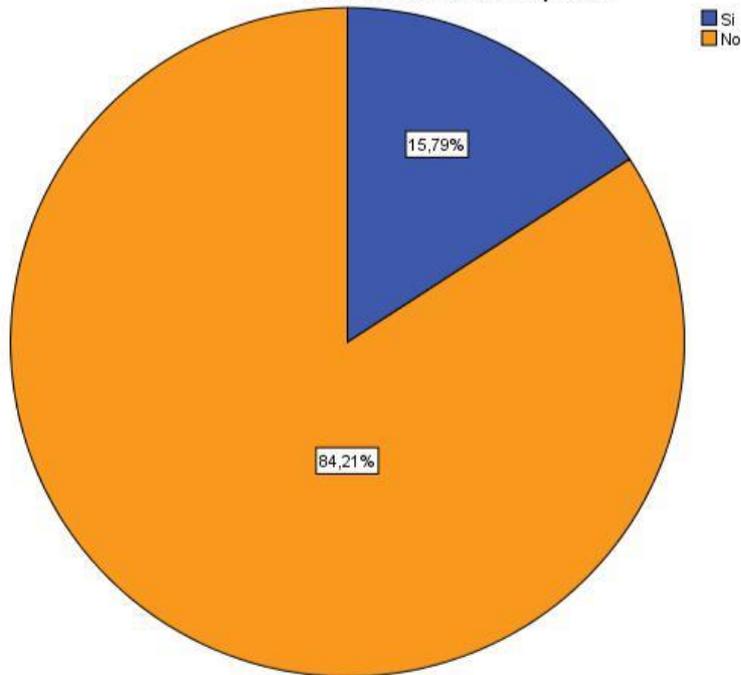
¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	15,8	15,8	15,8
	No	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 22

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?



La investigación nos muestra que los emprendedores no promueven la capacitación de su personal (84.62%). Un grupo de emprendedores (15.79%) realiza la capacitación internamente: Esta tiene como característica que se lleva internamente de trabajadores antiguos a nuevos.

TABLA N° 27

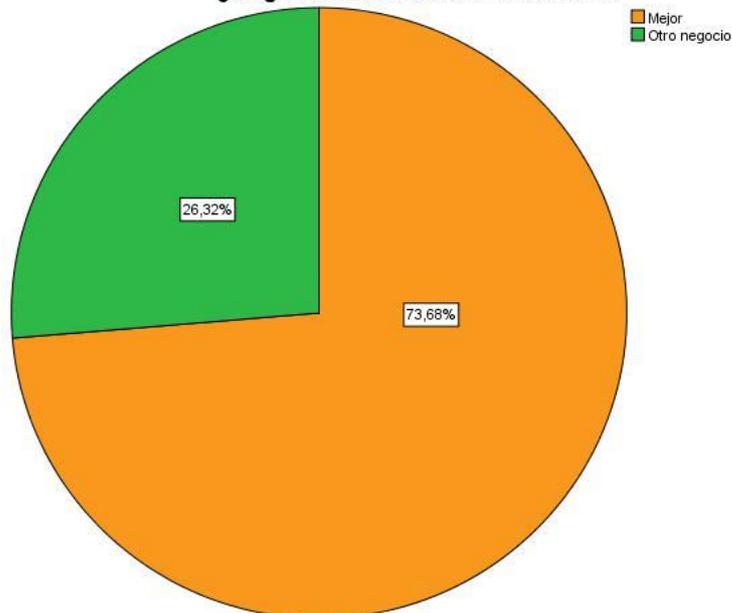
¿En general como se ve en cinco años?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejor	14	73,7	73,7	73,7
	Otro negocio	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación aplicada a los emprendedores según muestra.

GRAFICO 23

¿En general como se ve en cinco años?



Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las mypes

Los emprendedores son optimistas en su mayoría, respecto al futuro en cinco años (73.3%), sin embargo un grupo no: “otro negocio” tiene 26.32%.

4.2 Análisis de los resultados

En esta parte del informe se analizan los resultados que se obtuvieron de la encuesta y que gráficamente ya se mostraron.

A: Del emprendedor.

Edad del emprendedor de la mype. Los emprendedores en su mayoría son jóvenes y adulto joven.(842%). Este resultado es coherente con la atracción que genera la tecnología. Estos emprendedores se caracterizan por ser modernos, independientes y muy al ritmo del dinamismo de la tecnología.

Sexo del emprendedor de la mype.- Los encuestados en su mayoría son del género masculino (89.5%). El sexo femenino representa el (10.5%). Este resultado muestra una interesante participación de la mujer, en el rubro que antes era dominado totalmente por varones. En el estado civil del emprendedor La investigación nos muestra que los empresarios del rubro tienen familia: convivientes (42.1%) y casados (42.1%). Solteros representan solo 5.8%.

Grado de instrucción del emprendedor.- primaria (**15,8%**), secundaria 78.9% universitaria (5.3%) ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.- Los emprendedores se definen como dueño (94.7%). Administrador (5.3%) para aquellas mypes cuando la administración resulta inclusive en un empleado y y dueño para los casos de mypes de menor tamaño. El emprendedor ¿Cuántos años tiene en el rubro? La investigación nos muestra que el rango que destaca es de 6 a más años (63.2%) de tiempo en el rubro, de 3 a 5 años 31.6% y entre 1 a 2 años, 5.3%.

¿Cuántos trabajadores cuenta su empresa? La investigación nos muestra que las mypes de carpintería son fuentes de empleo, característica de empresa. En su mayoría, cuentan de 5 a 9 trabajadores y representan el 84.2%; de 1 a 4 trabajadores (15.8%).

B: De La Empresa

¿Su empresa se encuentra formalizada?.- Los emprendedores que indicaron que sí están formalizadas agrupan el 15.8%, es decir, por lo general aún asumido la formalización. Sin embargo, hay un sector (84.2%) que no concluyo sus trámites. Ellos tienen otra perspectiva y solo hacen los trámites más necesarios a su entender. No considerando que esto conlleva a perjuicios colaterales.

¿Porque motivo no se formaliza?.- Los emprendedores con formalización en trámite, indicaron que el principal motivo es que consideran que “no es prioritario” (15.8%) no tienen apoyo (73.7%) no entiende (10.5%), Esto se da porque tal situación no les impide operar, y parte de esta realidad es por dejadez de autoridades. Ejemplo falta de Licencia de Funcionamiento, etc. .

¿Qué beneficios identifica de la formalización? La investigación nos muestra que el beneficio que más se considera es el “acceso a créditos del sistema financiero” (89.5%), “hacer contratos con empresas formales” (5.3%) y “ninguno” (5.3%).

¿A qué régimen tributario esta afecto? La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría está acogidos al Régimen Especial (57.9%);

Régimen General (31.6%) y RUS(10.5%). En su mayoría todos estuvieron formalizados, solo que no les beneficia pagar impuestos. Conocen, que en virtud al movimiento económico la administración tributaria los monitorea.

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas? La investigación nos muestra que los emprendedores no han recibido asesoría pública respecto a formalización (57.89%), pero aquellos que la recibieron tuvo que ser particularmente de profesionales competentes (42.11%). Por lo cual las identidades del estado como la municipalidad u otros no le dan prioridad a este rubro de carpintería

Si el Estado concediera beneficios ¿mantendría dentro de la formalización a su empresa?.- El 100.% de los emprendedores encuestados indica que sí se formalizarían siempre en cuando les diera de no pagar impuesto por lo menos dos años.

C. De la Gestión de Calidad

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.- En la investigación se recoge que los emprendedores “conocen los alcances de la gestión de calidad” (100%). Esto es interesante porque su interés permite importantes avances en una de las técnicas de gestión de calidad.

¿Que técnicas conoce? .- planiamiento estratégico (5.3 %) mejora continua (5.3%) tormenta de ideas (89.5%), ya que es lo mas común para ellos.

¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.- si (68.4%) no (31,6%) endican qque si tienen una visión y tambien misión.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización? .- si(21.1%) no (78,9%) los emprendedores indican que si difunden valores como la honestidad, la responsabilidad y el cumplimiento.

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?.- si(10,5%) no (89,5%) los emprendedores indican que no elaboran un plan de negocio con metas por lo cual no tienen tanta importancia la herramienta de gestión.

¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.- si(100%) los emprendedores indican que si aplicando gestión de calidad alcanzarían las metas solo que no saben por donde empezar a trabajar en esos documentos.

¿Qué objetivos se han logrado aplicando gestión de calidad?.-Los emprendedores ya vienen experimentando los beneficios de la aplicación de la filosofía de la Calidad. El 42.9% ha logrado mantener “Clientes Satisfechos”, 21.4% ha mejorado su rentabilidad y 14.3% ha mejorado el desempeño de sus trabajadores.

¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.- Esta herramienta no ha sido desarrollada por la mayoría de las mypes: 57.1% ni siquiera la ha definido. Pero si el 42.9%, que conoce que tanto interna como externamente a la organización, el sentido de dirección de la mype.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.-Al igual, que la pregunta anterior, un 85.70% indica que “no”. Esta definición es

muy importante para generar en el colaboración sentido de pertenencia a su organización.

¿Ha definido su estructura organizativa?.-Los emprendedores conocen la importancia de dar a conocer a todo el equipo, la organización de la mype. El gráfico nos muestra que la mayoría de las mypes (62.29%), ha definido su estructura organizativa. Existe una oportunidad de mejora para seguir brindando orientación respecto a la importancia de esta herramienta para la mypes

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?.- De la investigación resulta que el 78.57% de las mypes si ha definido un Plan de Negocios como directriz principal. Un renuente grupo de mypes (21.4%) no lo cree útil.

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.- Este tema es importante para el rubro, porque se trata de recoger de sus clientes su apreciación respecto al nivel de servicio. Un 78.60% si lo lleva organizado. Un 21.43% no lo considerar prioritario.

¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?.-Los emprendedores indican que “sí” (15.8%) no (84,2%) los emprendedores no comprenden la importancia de capacitar al personal.

¿En general como se ve en cinco años?.- mejor (73,7%) otro negocio (26,3%) en los emprendedores hay un bajo porcentaje para la migración de otro negocio

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En el desarrollo de la investigación, hemos percibido una serie de hallazgos los cuales tienen algunas soluciones rápidas y otras que requieren sobre todo capacitación y orientación a los emprendedores. Al respecto llegamos a las siguientes conclusiones:

- Los emprendedores son en su mayoría son jóvenes - adulto joven (83.2%). Género masculino (89.5%). El sexo femenino representa el 10.5%.
- La formalización es mínima: sólo 15.8%. El 84.2% no concluyo sus trámites. Como principal motivo consideran que “no tienen apoyo” (73.7%).
- Constituidos como persona natural. Tienen interés y respeto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Identifican como ventajas de la formalización:
 - “Acceso a crédito bancario” (89.5%) y micro financieros (cajas) “Hacer contratos con empresas formales y/o Estado” (5.3%) “Ninguno” (5.3%).
- Se concluye que las mypes del rubro Carpintería, generan empleo.
- Sí “conocen algunas técnicas de calidad” (100,0%), así los emprendedores sientan las bases de la gestión de calidad al interesarse y buscar la mejora continua.

- Si ha diseñado y exhibe la visión, misión de su empresa (68.4%). La definición de Valores, no ha sido desarrollada (79.9%).
- No han definido un Plan de Negocios como directriz principal (89.5%).
- No capacitan a su personal. (84.2%).
- El 100% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, permite alcanzar metas a las mypes, por ejemplo:
 - Lograr mantener “Clientes Satisfechos”, (31.6%).
 - Haber mejorado su rentabilidad, (5.3%).
 - Haber mejorado el desempeño de sus trabajadores (15.8%).

5.2 Recomendaciones

Se brindan las siguientes recomendaciones:

- Estamos de acuerdo en que se deba promocionar a las mypes, porque de acuerdo al desarrollo de la investigación lo necesitan, sin embargo esa línea se debe respetar cuando de exigencias tributarias por parte de las autoridades se trate.

Entonces, de manera muy eficaz se debe invitar a las mypes a que se formalicen de manera permanente y no crear ciertos permisos que tienen como finalidad crear más contribuciones y “caja” que económicamente impactan desfavorablemente al emprendedor.

- Impulsar y promover un Plan de Capacitación anual, que permita obtener nuevos conocimientos al personal y que en un plazo establecido la empresa pueda rentabilizar tales conocimientos, de tal forma que “ganan” todos en la empresa.
- Las mypes requieren de orientación y asesoría especializada, que permita absolver sus dudas ya que pondrán en inversión un capital y desean que los riesgos sean mínimos. En ese sentido, se sugiere la participación de los alumnos de la especialidad de Administración que brinden sus mejores conocimientos a los empresarios de la localidad.
- Nuestro país requiere de empresas modernas y desarrolladas y el camino es la gestión de calidad. Un plan estratégico permitirá dotar de lo necesario para la consecución de las metas y la capacitación en este sentido debería devenir del Estado. Esperemos una pronta respuesta.

CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1 Referencias Bibliográficas

Arellano, R. (2010). Al medio hay sitio. El crecimiento social según los Estilos de Vida. Lima, Perú.: Planeta Perú S.A.

Banco Mundial. (2007). Estudios del Banco Mundial sobre América Latina y el Caribe. Informalidad: Escape y exclusión.

Bermudez, J. (Enero de 2001). La Industria del Mueble. Revista CIS Madera. Obtenido de <http://www.cismadera.com/downloads/art8.pdf> . **Trabajo de Consulta en línea.**

Bozovich. (2012). Bozovich. Tu fuente responsable de madera. Obtenido de <http://www.bozovich.com/> 154. **Trabajo de Consulta en línea.**

Castro, L. F. (15 de Mayo de 2010). High Point Market 2010: *La Gran Feria de Muebles entre Calles*. Revista *M&M* , (págs. 34-40).

CCAipane et al. (2011). Hombres y Mujeres emprendedores en la Industria del Mueble de Madera en Lima Sur. Breña, Lima: Sinco editores SAC.

Ccaipane, J. (2008). Condiciones laborales en los dos últimos eslabones de la cadena productiva de la madera. Lima: Desco.

Centro de Desarrollo Emprendedor ESAN. (2010). Global Entrepreneurship Monitor (GEM), Perú 2008. Lima: ESAN Ediciones.

Centro de Innovación Tecnológica madera (CITE) . (2011). Quienes Somos. Obtenido de <http://www.citemadera.gob.pe/publicaciones.php>

Centro de Innovación y servicios de la Madera [CIS Madera]. (2001). Industria del Mueble. Obtenido de <http://www.cismadeira.com/castelan/inicial.php>

155. Trabajo de Consulta en línea.

CENTRUM Católica. Centro de Competitividad. (2011). Indice de Competitividad regional del Peru. Lima: Cromagraf Impresores.

Chile País Forestal. (2012). Industria forestal y su aporte a la economía chilena. Obtenido de http://www.chilepaisforestal.cl/chilepf_int.asp?id=138&ids=208&idq=210&con=22 .

Trabajo de Consulta en línea.

Código del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales, Ley 28271 (Congreso de la República del Perú 1990).

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

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2009). Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica para el desarrollo productivo y social sostenible 2009-2013. Obtenido de http://portal.concytec.gob.pe/images/upload2009/pn_ctei/plan_nacional_ctei_version_2009.pdf . **Trabajo de Consulta en línea.**

Consejo Nacional de la Competitividad [CNC]. (2012). Perú Compite. CNC presenta Agenda de Competitividad 2012 – 2013. Obtenido de http://www.perucompite.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=196:consejo-nacional-de-la-competitividad-presenta-agenda-de-competitividad-2012-2013-&catid=1:latest-news&Itemid=100001 . **Trabajo de Consulta en línea.**

Cueva, J.C., Ferradas, R. H., & O'Brien, J. (2005). Un nuevo enfoque de proceso estrategico. Peru: Lima: CENTRUM. Coleccion Gerencia al dia.

D'Alessio, F. (2008). El proceso estrategico: Un enfoque de gerencia. Mexico, D.F.: Pearson Education.

Decreto Supremo N° 003-2005-AG, Mediante el cual el Instituto Nacional de Recursos Naturales remite el Plan Nacional de Reforestación (Presidencia de la República del Perú 2005). 157

Fiallega, I. (2011). Estudio de mercado del mueble de hogar en Italia. Obtenido de <http://www.exportmadrid.com/documents/10157/60756/REVISADO+-ESTUDIO+DE+MERCADO+DEL+MUEBLE+DE+HOGAR+EN+ITALIA.pdf>.

Trabajo de Consulta en línea.

Grupo de Trabajo Multisectorial [GTM]. (2008). Sistema Nacional de Investigación Ambiental. Diagnostico ambiental del Perú. Obtenido de <http://sinia.minam.gob.pe/index.php?idElementoInformacion=305&idformula=&idTipoElemento=&tipoelemento=> INEI. (2011). Evolucion de la Pobreza al 2010.

Recuperado de <http://www.inei.gob.pe/documentosPublicos/Pobreza2010/InformeTecnico.pdf> .

Trabajo de Consulta en línea.

Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP). (2009). PROM Amazonía. Diagnósticos de la actividad productiva. Obtenido de <http://www.promamazonia.org.pe/SBiocomercio/Principal.aspx> . **Trabajo de**

Consulta en línea.

Instituto Tecnológico del Mueble, Madera, Embalaje y Afines [AIDIMA].
(2011). AIDIMA. La asociacion. Recuperado de
<http://www.aidima.es/aidimaweb1024.htm>
Instituto Valenciano de Exportación [IVEX Chile]. (2009). Taller Ochoa. Obtenido
de <http://tallerochoa.uchilefau.cl/?p=691> . **Trabajo de Consulta en línea.**
Kaplan, R. & Norton, D. (2006). Alignment. España: Barcelona: Ediciones Gestion
2000.

Ley de Desarrollo Forestal y de Fauna Silvestre, Ley 29763 (El congreso de
la República 2011).

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

Ley Forestal y de Fauna Silvestre, Ley 27308 (El congreso de la República
2011).

Ley Orgánica que modifica la organización y funciones de los ministerios,
Ley 27779 (2002).

Manufactura.MX. (2010). Los retos de la industria mueblera. Un vistazo
mueblero. Obtenido de <http://www.manufactura.mx/industria/2012/02/03/un-vistazo-mueblero>. **Trabajo de Consulta en línea.**

Martínez, L. (2010). Comercio Exterior. Exitosa estrategia exportadora de China en el sector mueble. Obtenido de http://www.revistacomercioexterior.com/noticias/news-display.php?story_id=197.

Trabajo de Consulta en línea.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR]. (2011). Acuerdos Comerciales del Perú. Recuperado de http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=27. **Trabajo de Consulta en línea.**

MINCETUR. (2008). Perfil del Mercado y Competitividad Exportadora de Muebles de Madera. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/comercio/otros/penx/pdfs/Muebles_de_madera.pdf.

Trabajo de Consulta en línea.

Ministerio de Producción. (2008). Crecimiento del Sector de Muebles y Maderas y su importancia en la Industria Nacional. Censo Manufacturero 2007. Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/CITECONF/ggonzales.pdf>.

Trabajo de Consulta en línea.

Organización Internacional de Maderas Tropicales [OIMT]. (2011). La OIMT en acción. Recuperado de http://www.itto.int/es/at_work/. **Trabajo de Consulta en línea.**

Porter, M. (2010). A Strategy for Sustaining Growth and Prosperity for Peru. Cuzco, Urubamba, Perú: Harvard Business Review.

Porter, M. (2010). A Strategy for Sustaining Growth and Prosperity for Peru. Cuzco: Harvard Business Review.

Porter, M. (2004). Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia (Trigesima segunda reimpresión ed.). Mexico, D. F.: Compañía Editorial Continental. 164

Porter, M. (2009). Ser competitivo. España: Barcelona.: Ediciones Deusto.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2009). Cuadro de IDH Nacional. Recuperado de <http://www.pnud.org.pe/frmDatosIDH.aspx>. **Trabajo de Consulta en línea.**

Rodríguez, I. (2011). Manufactura. MX. Muebles Mexicanos. Obtenido de <http://www.manufactura.mx/industria/2012/02/13/muebles-mexicanos-pierden-terreno-frente-a-china>. **Trabajo de Consulta en línea.**

CAPITULO VII ANEXOS

7.1 Cronograma

En la Tabla Nro.06 se detalla el desarrollo de las actividades de realización del proyecto de investigación.

Tabla Nro.28

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017					
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Identificación de las variables.		X	X	X																		
Determinación del sector y rubro a estudiar			X	X																		
Título del proyecto de investigación			X	X																		
Elaboración de Planteamiento de la investigación					X	X	X	X														
Elaboración del Marco Teórico y conceptual									X	X												
Elaboración de Metodología de investigación											X	X										
Presentación de informe final de investigación												X										
Elaboración de encuestas, tabulación, gráficos,												X	X									
discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.													X	X	X							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.															X	X						
Presentación de informe final de investigación																X	X					
Elaboración de artículo científico, ponencia y pre banca.																	X	X				
Sustentación de informe final.																				X		

7.2 Presupuesto General

En la Tabla Nro.29 se presenta el presupuesto general para la realización del presente proyecto. La inversión asciende a S/.6,317.00

Tabla Nro.29

item	CONCEPTO	Und. Medida	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Asesoramiento	Sesiones	8	200	1600
2	Adquisición de documentos y libros	Und	3	40	120
3	Adquisición de copias	Juegos	45	3	135
4	Pago de internet	tarjetas	5	30	150
5	Impresión de informe final	Und	5	15	75
6	Anillados	Und	7	6	42
7	Pasajes	Und	13	15	195
8	Alimentación	Und	17	10	170
9	Empastado de tesis	Und	3	200	600
10	Curso de Titulación	Und	1	1600	1600
11	Tramites de Titulación	Und	1	1200	1200
12	Pagos Diversos	Und	1	430	430
				S/.	6317

7.3 Base de Datos

2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3
3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3