



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES EN EL SECTOR DE SERVICIOS, RUBRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL NIVEL
INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIA, DEL DISTRITO
DE SATIPO, AÑO 2016**

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

AUTORA:

BACH. SARA LUZ AMES MEZA

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA - PERÚ

2016

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mg. Sergio Ortiz García

Secretario

Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis familiares por sus consejos.

A mi alma mater, Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote, por forjar
calidad de enseñanza.

A mis queridos profesores, del colegio y
universidad, por sus buenas
orientaciones.

DEDICATORIA

A mi querida mamá, Fortunata Meza
Campos, gracias por siempre.

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del sector de servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; edad: joven-adulto (30 a 44 años) 60% y adulto (45 a 64 años), 40%. El 66.7% son de sexo femenino y 33,3% sexo masculino; el 100% tienen instrucción universitaria, el 60% es Licenciado, 20% Ingeniero y 20% otras especialidades. Respecto a formalización: el 93.3% está formalizado; el 100% se constituyó como persona jurídica; el principal beneficio de la formalidad es operar según ley (100%); un 53.3% tiene a su personal en planillas; el 73.3% está acogido al Régimen General y 26.7% al Régimen Especial. En Gestión de Calidad, el 86.7% conoce los alcances de una gestión de calidad; el 100% se interesan en la mejora continua; el 100% utiliza documentos de gestión. El 73.3% estableció y publicó la misión y visión de su organización; el 93.3% definió los valores a practicar. El 100% ha definido su estructura orgánica. El 100% diseño y sigue un Plan de Negocios. Finalmente, las mypes del rubro si aplican Gestión de Calidad; el 93.34% está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos; el 100% que aplica gestión de calidad, logró mejores indicadores.

Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización, mype.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the quality management and formalization of the service sector, the educational institutions at the initial, primary and secondary levels of the Satipo district. This academic document with descriptive - transversal - non - experimental research methodology applied a structured questionnaire of 28 questions through the survey technique, obtaining as results: Of the entrepreneur; Age: young-adult (30-44 years) 60% and adult (45-64 years), 40%. 66.7% are female and 33.3% are male; 100% have university education, 60% are Licensed, 20% Engineer and 20% other specialties. Regarding formalization: 93.3% is formalized; 100% was incorporated as a legal entity; The main benefit of formality is to operate according to law (100%); 53.3% have their staff on file; 73.3% are covered by the General Regime and 26.7% by the Special Regime. In Quality Management, 86.7% knows the scope of quality management; 100% are interested in continuous improvement; 100% use management documents. 73.3% established and published the mission and vision of their organization; 93.3% defined the values to be practiced. 100% has defined its organic structure. 100% design and follow a Business Plan. Finally, the micropes of the item if they apply Quality Management; 93.34% agree that Quality Management allows achieving objectives; 100% applying quality management, achieved better indicators.

Key words: Quality Management, formalization, mype.

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 GRÁFICOS	xi
INTRODUCCION	13
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1 Caracterización del problema:	15
1.2 Enunciado del problema:	16
1.3 Objetivos de la Investigación:	16
1.3.1 Objetivo general:	16
1.3.2 Objetivos específicos:	16
1.4 Justificación de la investigación:	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	19
2.1 Antecedentes:	19
2.2 Bases Teóricas	22
2.3 Marco conceptual:	29
2.4 Hipótesis	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	39
3.1 Tipo de investigación	39
3.2 Nivel de la investigación	39
3.3 Diseño de la investigación	39

3.4	Población y muestra	40
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6	Plan de Análisis	42
3.7	Principios Éticos	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		43
4.1	Resultados	43
4.2	Análisis de resultados	71
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
5.1	Conclusiones	79
5.2	Recomendaciones	81
CAPÍTULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		82
6.1	Referencias Bibliográficas	82
CAPÍTULO VII ANEXOS		86
7.1	Cronograma	86
7.2	Presupuesto	87
7.3	Base de datos	88

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla Nro. 0 1: Caracterización de las mypes	30
Tabla Nro 02: Caracterización de las mypes en el Perú. Ley 28015	31
Tabla Nro 0 3 : Característica de las mypes en el Perú. D.S.Nro.007-2008	32
Tabla Nro 04: Característica de las mypes en el Perú. Ley Nro.30056	33
Tabla Nro 05: Ventajas y desventajas de las distintas definiciones encontradas	33
Tabla Nro 06: Edad del emprendedor de la mype	43
Tabla Nro 07: Sexo del emprendedor de la mype	44
Tabla Nro 08: Grado de instrucción del emprendedor	45
Tabla Nro 09: Profesión u ocupación del empleador?	46
Tabla Nro 10: ¿Cómo define el cargo directriz que desempeña en la mype?	47
Tabla Nro 11: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	48
Tabla Nro 12: ¿Cuenta con local propio?	49
Tabla Nro 13. ¿La infraestructura es la apropiada?	50
Tabla Nro 14: ¿Cómo está constituida su empresa?	51
Tabla Nro 15: ¿A qué régimen tributario está afecto	52
Tabla Nro 16: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	53
Tabla Nro 17: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	54
Tabla Nro 18: ¿El colegio(mype) asegura que el personal docente tenga formación según Ley?	55
Tabla Nro 19: ¿Capital de trabajo propio o de terceros?	56
Tabla Nro 20: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	57
Tabla Nro 21: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	58

Tabla Nro 22: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	59
Tabla Nro 23: ¿Se interesa por la mejora continua?	60
Tabla Nro 24: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	61
Tabla Nro 25: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	62
Tabla Nro 26: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?	63
Tabla Nro 27: ¿Ha definido su estructura organizativa?	64
Tabla Nro 28: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	65
Tabla Nro 29: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio??	66
Tabla Nro 30: ¿Promueve la especialización y calidad de enseñanza?	67
Tabla Nro 31: ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	68
Tabla Nro 32: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?	69
Tabla Nro 33: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?	70
Tabla Nro 34. Cronograma	86
Tabla Nro 38. Presupuesto General	87

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico Nro.1: Edad del emprendedor de la mype	43
Gráfico Nro.2: Sexo del emprendedor de la mype	44
Gráfico Nro.3: Grado de instrucción del emprendedor	45
Gráfico Nro.4: Profesión u ocupación del emprendedor	46
Gráfico Nro.5: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?	47
Gráfico Nro.6: ¿Su empresa se encuentra formalizada?	48
Gráfico Nro.7: ¿Cuenta con capital propio?	49
Gráfico Nro.8: ¿La infraestructura es la apropiada?	50
Gráfico Nro.9 ¿Cómo está constituida su empresa?	51
Gráfico Nro.10: ¿A qué régimen tributario esta afecto?	52
Gráfico Nro.11: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	53
Gráfico Nro.12: ¿Qué beneficios identifica de la formalización?	54
Gráfico Nro.13: ¿El colegio (mype) asegura que el personal docente tenga formación según Ley?	55
Gráfico Nro.14: Capital de Trabajo: ¿propio o de terceros?	56
Gráfico Nro.15: Su empresa ¿Cuántos años tiene en el rubro?	57
Gráfico Nro.16: ¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	58
Gráfico Nro.17: ¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	59
Gráfico Nro.18: ¿Se interesa por la mejora continua?	60
Gráfico Nro.19: ¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	61

Gráfico Nro.20: ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?	62
Gráfico Nro.21: ¿Ha elaborado y difundido los valores que se práctica en su organización?	63
Gráfico Nro.22: ¿Ha definido su estructura organizativa?	64
Gráfico Nro.23: ¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	65
Gráfico Nro.24: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?	66
Gráfico Nro. 25:¿ Promueve la especialización y calidad de enseñanza?	67
Gráfico Nro.26 ¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos?	68
Gráfico Nro.27: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?	69
Gráfico Nro.28: ¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?	70

INTRODUCCIÓN

El reporte de la Unidad de Gestión Educativa de la Provincia de Satipo, en la última década arroja un crecimiento en la demanda de servicios en Instituciones Educativas Privadas en el distrito y Provincia de Satipo como una oportunidad de una buena calidad Educativa para los estudiantes del nivel educativo Inicial, Primaria y Secundaria. Es así que crece la posibilidad de creación de nuevas Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) relacionadas al sector servicio, principalmente en el rubro de Educación, por lo que necesitan soluciones inmediatas frente al bajo nivel académico de servicio educativo brindada por las Instituciones Educativas Estatales, de esta manera reducir la necesidad de servicios con el fin de darles mejor calidad educativa a los estudiantes en los diferentes niveles escolares de manera articulada e integral con estándares de calidad.

Pero para ello se tienen que contar con Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) formales con bases sólidas en el rubro educativo y cumplir con todos los requisitos que demanda las normas vigentes de esta manera dar seguridad y satisfacción a los clientes por los servicios que recibe.

Así, con la realización de la presente investigación, se pretende incentivar la Formalización y Gestión de Calidad de las Micro y pequeña Empresa (MYPE) en el rubro de Educación en la Provincia de Satipo, diagnosticando sus problemas y brindar posibles soluciones, beneficiando a los estudiantes escolares y a la población.

Por todo lo expresado, presento este documento de investigación titulado “Gestión de Calidad y Formalización de las Micros y Pequeñas Empresas en el Sector de Servicio, Rubro Educación Inicial, Primaria y Secundaria, del Distrito de Satipo, Periodo - 2016”, esperando cubra las expectativas académicas y se convierta en fuente de inspiración y motivación a fin de seguir los conductos correctos que servirán de ejemplo a las nuevas generaciones de nuevos emprendedores por venir.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del Problema.

La Provincia de Satipo de la Región Junín según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) es la segunda Provincia con mayor cantidad de población demográfica y con mayor crecimiento poblacional en la última década por lo que existe la prioridad de incentivar el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el área de servicios en el rubro educación ya que existe una demanda educativa escolar en los niveles inicial, primaria y secundaria, frente al servicio de las Instituciones educativas Estatales y I.E. Semi formalizada y desorganizadas que no han cubierto las expectativas y demandas con estándares de calidad que los padres de familia desean para sus hijos estudiantes en edad escolar en los niveles Inicial, Primaria y Secundaria en consecuencia urge atender una demanda creciente de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el rubro de educación a través de las Instituciones Educativas Privadas en el distrito de Satipo.

Por ello este trabajo tratará netamente de la gestión y la formalización de las MYPES direccionado al área de servicios en el rubro de Educación en Instituciones Educativas Privadas de los niveles de educación inicial, primaria y secundaria.

Dada la importancia y el carácter de servicio del proyecto, será importante cimentar los siguientes valores como el servicio, la honradez, la eficiencia y la calidad, estos pilares sólidos ayudará en el aporte para una mejor formalización de todas las MYPES.

1.2 Enunciado general del problema.

De la caracterización del problema expuesto, se pretende establecer el enunciado que encierre la idea de la problemática:

¿Si las Mypes del sector de servicios, rubro instituciones educativas nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo, están formalizadas y si se gestionan con calidad?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General

Determinar si las Mypes del sector de servicios, rubro instituciones educativas nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo están formalizados y aplican gestión de calidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Brindar apoyo en la formalización de las MYPES en el Sector de Servicio, Rubro Educación Inicial, Primaria y Secundaria, del Distrito de Satipo, año 2016.
- Incentivar a la gestión de calidad de las MYPES en el Sector de Servicio, Rubro Educación Inicial, Primaria y Secundaria, del Distrito de Satipo, año 2016.

- Incentivar a la gestión de eficiencia de las MYPES en el Sector de Servicio, Rubro Educación Inicial, Primaria y Secundaria, del Distrito de Satipo, año 2016.
- Asesorar en la correcta aplicación de las de las MYPES en el Sector de Servicio, Rubro Educación Inicial, Primaria y Secundaria, del Distrito de Satipo, año 2016.

1.4. Justificación de la Investigación

La justificación se da en los siguientes aspectos:

Justificación metodológica: Facilita instrumentos (cuestionarios) para la recolección de información de otros trabajos similares para realizarse en otros ámbitos geográficos.

Justificación social: Las Mypes a través de los años han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos y de servicios, hoy en día constituyen uno de los motores principales de la actividad económica nacional, regional y local.

Justificación práctica: Permite contar con datos estadísticos respecto a las Mypes del sector de servicios, rubro instituciones educativas nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo, del año 2016.

Finalmente, el presente estudio también servirá de base para realizar otros estudios similares en los sectores productivos y de servicios en el distrito de Satipo.

CAPITULO II MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica:

- **Fernando Rubio Cabrera (2010).** Gestión de Calidad y la Formalización de las PYMES en el Perú. Conclusiones: La principal conclusión es la estrecha relación existente entre los “microempresarios emergentes” y sus heterogéneos niveles de formación educativa, dicha relación es también clave para explicar el nivel de éxito alcanzado en sus emprendimientos así como su permanencia en la economía frente a la creciente competitividad.
- **Castillo, J. (2008).** Tesis: “¿Existe inadecuación de la legislación referente a las MYPES con respecto a la problemática de su informalidad?”. Trabajo presentado para optar el Grado Académico de Magister en Derecho en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En este trabajo, el autor analiza, sintetiza e interpreta que el nivel de informalidad de la MYPES se ha hecho bastante visible y obvio en todo el territorio nacional, y que el mismo resulta un elemento que frena el desarrollo del sector, asimismo, la legislación respectiva, es todo el universo normativo que se relaciona con el que hacer de las MYPES, lo cual no ha dado soluciones plenas o suficientes

para superar el problema, dada la complejidad del mismo y su carácter multívoco.

- **Leithwood, (2009).** “define el liderazgo pedagógico como la labor de movilizar, de influenciar a otros para articular y lograr intenciones y metas compartidas de escuela que permite unir y fortalecer a directores y docentes en un trabajo colaborativo.

- **Sánchez, H. (2008):** En su tesis titulada: “La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel”, Universidad de Valencia. Concluye: Las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia. Creemos que nuestros emprendedores son personas muy perceptivas de las necesidades. Estas son procesadas en el sub consciente y tienen el valor de traducirlas en un negocio, que se inicia como una micro empresa.

- **Crosby (1979); (1987)** Su definición de calidad es “conformidad a los requerimientos”, y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición está limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que: Crosby (1994) puntualiza que calidad es “entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”.

En nuestra opinión esta precisión nos trae a la exigencia que establecen las expectativas de los clientes respecto a los servicios que brindan las mypes de servicios educativas de inicial-primaria.

- **Pinto Vargas José María J. (2000):** “Características de la microempresa y calidad socio-económica de sus propietarios”, fue la tesis presentada por el bachiller para optar el Grado Académico de Magister en Educación Superior, ante la Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Cuyo contenido está compuesto de un solo capítulo dividido en dos partes: 1. Características de la microempresa. 2. Calidad socio-económica de sus propietarios.

Este estudio nos brinda referencia respecto a la selección de clientes en base a su capacidad socio-económica en relación directa al nivel de calidad de los servicios ofrecidos. Para el sector materia de investigación, su aporte es de importancia.

- **Arias Lizares Miguel Ángel (2009).** Realiza su tesis de magister denominado: “Los servicios de desarrollo empresarial en las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa, 2002-2008”, Universidad Católica de Santa María. Cuyo contenido está compuesto por un solo capítulo referido a los resultados, dividido en tres partes: 1.1 La demanda de las Mypes. 1.2 La oferta de los servicios de desarrollo empresarial. 1.3 Los organismos privados de promoción al desarrollo de las Mypes.

- **Weber** (1947) fue uno de los primeros autores que hizo hincapié en la importancia del establecimiento de reglas y procedimientos formalizados en una organización. Relacionó esa formalización con otras características estructurales como la centralización del poder y la profesionalización de los miembros de una organización. En las burocracias, al existir una formalización de las tareas, deberes y derechos de los puestos, había un grado importante de impersonalidad. Hecho que produce un descenso de la satisfacción y moral laboral, pero incrementa en determinadas circunstancias la eficacia de la organización.

- **Hage** (1965) la Formalización ha de evaluarse por la proporción de trabajos codificados y el rango de desviación tolerado a partir de las reglas que los codifican, cuanto menor es el rango de tolerancia mayor es el nivel de formalización de la organización.

2.2 Bases teóricas de la Investigación

Teoría de la Calidad

En los últimos años se ha introducido en el mundo empresario un nuevo concepto de «calidad» denominado «calidad total». Este concepto de «calidad total» surgió en la postguerra como una exigencia de elevar los valores estandarizados de calidad que regían las producciones de bienes y servicios en la década de los 30, en orden a satisfacer una mayor demanda. Dicha idea, elaborada primero por americanos y japoneses y luego a partir de los 80 por

Europeos, se ha ido enriqueciendo con el tiempo. Aquí nos basta sintetizarla con la enumeración de las cuatro características o condiciones que deben ser cumplidas para poder hablar con propiedad de «gestión de calidad total» (Total Quality Management=TQM). Su primera característica pone énfasis en la satisfacción del «cliente» con sus demandas tanto explícitas como ocultas, que pueden llegar a ser descubiertas y satisfechas por una oferta inteligente. La «calidad total» exige en segundo lugar, la «mejora continua» de la gestión empresarial y de sus procesos. Unida a esta exigencia, está en tercer lugar, la necesidad de una «participación» gratificada y gratificante de todos los agentes intervinientes en la producción empresarial. Ya no se trata, como era antes, de una gestión específica del «departamento de calidad» de la empresa. Ahora todos, desde el presidente hasta el último empleado, están involucrados en la mejora de la calidad, para lo cual deben asumir una función de creciente liderazgo sustentada en la competencia y la motivación, que no están exentas de valores.

Administración y Liderazgo

Las personas pasan la mayor parte del tiempo tratando de planear la forma como van a desarrollar sus actividades. Planean la manera cómo van a alcanzar sus metas y otras actividades menos importantes y a veces gastan más tiempo tratando de organizar su tiempo. Pero también, existen personas metódicas que logran organizar su tiempo de tal forma que logran sus objetivos y los desarrollan efectivamente.

La administración se complementa muy bien con éste tipo último de personas, que poseen un estilo de liderazgo que les permite emplear muy bien su tiempo, adicionalmente, además el líder debe tener habilidades tales como saber delegar, saber que es importante y que no lo es, que es urgente y que no lo es, así como tener un excelente manejo de las prioridades.

Formalización

Teoría y Moda de la Simplificación de Trámites:

Arruñada, B. Formalización de empresas. En estos últimos años han saltado iniciativas que pretenden simplificar los trámites necesarios para formalizar empresas, siguiendo las pautas marcadas en la ley 28015, en los trabajos de Hernando de Soto (1986, 2000) y los informes Doing Business publicados desde el año 2004 por el Banco Mundial.

En síntesis, estos manuscritos sostienen que los burócratas y políticos manejan de forma regulada la formalización de las empresas para su bien común sin darse cuenta que estas también pueden generar servicios útiles en beneficio de sus representadas, por ello las decisiones han de basarse en la eficiencia, y no en darle valor a los costes ni mucho menos en las rentas.

Instrumentos de la Formalización:

Ley 28015- Art 36. Acceso a la formalización – El estado fomenta a la formalización de las MYPES a través la simplificación de los diversos procedimientos de los registros, supervisión e inspección y verificación

posterior. Es por ello que nuestra nación ha empleado diversas estrategias que buscan incorporar a los agentes informales al marco de legalidad.

Se ha notado que, a pesar de la existencia de varios regímenes flexibles aplicables a las microempresas, no se ha visto la reducción de informalidad en nuestra economía nacional; por lo que se ha hecho necesaria la formulación de nuevos esquemas legales, como el mostrado en Decreto Legislativo N° 1086.

De manera visionaria se presenta que no será el último dispositivo legal que el Estado dicte para regular la situación de las micro y pequeñas empresas, en especial al nuevo gobierno entrante que ha propuesto mecanismos más flexibles para la formalización como la reducción del IGV en aras de una pronta formalización.

Razón de formalizar una empresa:

Loayza N. Si un empresario es formal puede acceder a los diferentes beneficios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas.

Ventajas de la Formalización:

- Dan mayor confianza y garantía a los clientes.
- Tienen seguridad jurídica.
- Mayor posibilidad de aumentar su mercado.

- Pueden proveer con estado.
- Tener posibilidades de obtener créditos y otros beneficios con los proveedores.
- Hacer visible ante la sociedad su aporte al desarrollo del país.
- Puede hacer uso del crédito fiscal.

Formación Legal de la MYPES:

Bernilla Magaly. (2009). El proceso de formación, legal, de la MYPES en el Perú es realmente muy engorroso ya que en promedio todo el trámite demora unos 120 días.

Empecemos con la constitución de una microempresa:

El recorrido inicia en la SUNAT donde deberá tramitar su número de RUC para lo cual solo se necesita el documento de identidad y los recibos de luz, agua y telefonía fija del local de la empresa.

Luego debemos elegir el régimen tributario más conveniente, estos pueden ser:

- Régimen Único Simplificado (RUS).
- Régimen Especial.
- Régimen General.
- Realizado esto procedemos a imprimir los comprobantes de pago (en caso de haber elegido la segunda o tercera opción) para lo cual hay que presentar el formulario N° 806 y N° 816.

- Luego procedemos a la obtención de permisos especiales, estos son otorgados por la institución correspondiente al giro de la empresa.
- Ejemplo, si queremos abrir un hostel necesitamos el permiso del Ministerio de Turismo y Comercio Exterior (MINCETUR).
- Seguido a esto pasamos a los libros de contabilidad que se llevan según el nivel de ventas de la empresa.
- A continuación, tramitamos la licencia de funcionamiento municipal para lo cual la empresa debe cumplir con los requisitos específicos por la Municipalidad de su Distrito ejemplo de esto es el Certificado de Defensa Civil, entre otros.
- Luego debemos hacer visar el libro de planillas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Luego pasamos al registro patronal y a la aseguración de los empleados en ESSALUD.
- Y finalmente el trámite con INDECOPI en la cual se hace el registro de marcas y patentes de la empresa.

Importancia de la Gestión de Calidad

Cada vez más, la exigencia de los consumidores en los actuales escenarios es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, solo si es posible gerencia y utilizar.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e invisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva las empresas. Las empresas modernas saben que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente que la calidad actualmente es muy importante tenerla muy bien controlada por ella involucra como se sabe:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y una más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Dar respuestas inmediatas a las solicitudes del cliente.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría pendiente siempre a la excelencia.
- La calidad no es un problema, es una solución.

Lo cierto, que el sistema de gestión de calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra

de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Se toma muy en cuenta, que, ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, solo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entra la alta calidad de sus productos y la reducción de costos tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de la técnica, los modelos y los principios de la gestión de la calidad de la empresa.

Al analizar la realidad nacional, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las PYMES especialmente en relación con la gestión de calidad, en donde deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultural de la calidad de sistema de gestión de ella, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan.

2.3 Marco Conceptual

La micro y pequeña empresa

Definición de MYPES

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 a 50 trabajadores, es igual al que propone la GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes en la opción elegida para el Perú	Sólo proponen un solo indicador para medir a las MYPES: número de trabajadores en una empresa. Los rangos propuestos para este indicador son muy imprecisos y no se logra ubicar en qué posición se encuentra el Perú
Gobierno Peruano	Muestra dos indicadores: el número de trabajadores y el rango de ventas. Existen dos estudios para definir MYPES	Los rangos propuestos, sobre todo con el número de trabajadores, son muy disímiles a los propuestos por las otras dos entidades. El nivel de ventas se mide a través del indicador UIT (monto no fijo).

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

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

Nivel de innovación de las MYPES en el Perú

Existe poca cultura e innovación en las MYPES del Perú, ya que según la investigación de la OCDE para el Perú en el 2011, las empresas que representan el mayor porcentaje del empresariado nacional peruano tienen aversión al riesgo, lo cual posiblemente ha sido generada por experiencias fallidas que usualmente son relacionadas a cambios que ha sufrido el entorno, como económicos, políticos, efectos sobre tasas de interés, inflación, etc. Además, se ha encontrado que existe “predominio de estrategias rentistas” y “bajos niveles de presión competitiva” en los empresarios conservadores, lo cual ocasiona que éstas MYPES no logren innovar (OCDE O., 2011).

Asimismo, lo explica Gladys Triveño (2010), en la MYPES debe incorporarse la innovación en todas las áreas de la empresa, principalmente, en las áreas de la gestión, comercialización y diseño, ya que de esta depende el factor de éxito y competitividad de las organizaciones. Además, es necesario el empoderamiento de los empresarios en términos de innovación.

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

conclusiones claves que Triveño desarrolla en su investigación, las cuales destacamos para la presente investigación:

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

Limitaciones de las MYPES

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

- Presentan un ambiente laboral deficiente, en tanto no pueden ofrecer un clima que satisfaga de manera económica y psicológica a sus trabajadores (sensación de competencia, seguridad, reconocimiento, satisfacción, retribución, etc.) (MTPE M., 2006, p. 19)
- Existe competencia a través del juego de precios, en tanto los empresarios al no tener la capacidad económica-financiera suficiente frente a las grandes corporaciones no hacen análisis económicos ni de mercadeo. Las empresas tienen dificultad en planificar sus ingresos, a través de sus ventas, establecer precios y formas ingeniosas de darle valor agregado al cliente o consumidor (MTPE M., 2006, p.20).
- Existe un problema de apalancamiento financiero para nuevas inversiones, ya que no están dispuestos a hacerlo o no tienen los recursos

necesarios. Esta realidad les resta nuevas oportunidades de crecimiento, lo que podría traducirse en mayores ingresos por defecto (MTPE M., 2006, p.20).

- Existe una estrategia de ventas muy precaria, en la cual las personas designadas a estas funciones deberían tener un conocimiento profundo sobre el tema y esta debería de estar en estrecha coordinación con todas las áreas de la empresa, ya que son el elemento necesario para la prosperidad de la empresa (MTPE M. , 2006, p.20).
- Existen muchas ventas por cobrar vencidas, lo que deviene en ingresos planificados no efectuados y, por tanto, en pérdidas para la empresa. Esto se debe al estilo de funcionamiento de las MYPES, las cuales trabajan a consignación y al crédito. En este punto, es necesario que la empresa aplique políticas de cobranza muy rigurosas (MTPE M., 2006, p.20).
- Deficiente gestión y de conocimiento de los empresarios, lo que resulta en el desconocimiento de los factores que presionan el sector, la industria o el mercado en el que se desenvuelve la empresa y, peor aún, el desconocimiento del uso adecuado de herramientas internas de gestión para poder afrontarlas de manera exitosa (MTPE M., 2006, p. 21)

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

2.4 Hipótesis

Las MYPES del sector de servicios, rubro instituciones educativas nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo, no se formalizan porque consideran que los costos son altos y porque no encuentran ningún beneficio inmediato. Tampoco consideran imprescindible la aplicación de técnicas de gestión de calidad.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

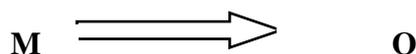
El tipo de investigación es cuantitativo, porque se recolectará los datos y se presentaran los resultados utilizando procedimientos estadísticos e instrumentos de mediación.

3.2 Nivel de investigación

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

3.3 Diseño de la investigación.

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



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

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

3.2.1 No experimental,

Porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones con los datos recepcionados de nuestras fuentes, cabe resaltar que nuestras referencias han sido escogidas de manera exhaustiva con el fin de presentar a los lectores la importancia de las secuencias e investigaciones que nos compartieron los diversos autores frente a la realidad de la informalidad y gestión de calidad en nuestro país.

3.2.2 Descriptivo,

La investigación es descriptiva porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

3.2.3 Transversal,

Porque se va a estudiar en un tiempo determinado dentro del periodo de evaluación, por lo que determinaremos un conjunto de variables determinadas en nuestro tiempo marcando situaciones actuales acorde a las innovaciones requeridas hoy en día.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

La población estará constituida por 16 micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro instituciones educativas nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo.

3.4.2 Muestra: Constituida por 15 mypes.

La muestra se determinó según el siguiente método estadístico:

Donde:

N= Población

n=muestra

Z=1.96

p=0.5

q=0.5

d=0.05

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

Para la selección de encuestados, se ha realizado en función de la voluntad y disponibilidad para proporcionar información por parte de los representantes y/o gestores de las mypes.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Técnicas

Se utilizó la observación, entrevistas y 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 hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará el programa IBM SPP2 Startistics, para estadística e investigación.

3.7 Principios éticos.

La presente investigación dirigida a las Mypes, está fundamentada en los principios éticos como la justicia, que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad y por último, el principio de la solidaridad, ya que el trabajo de investigación que se realizará, solo será con fines académicos.

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

A: DATOS GENERALES

TABLA N° 6

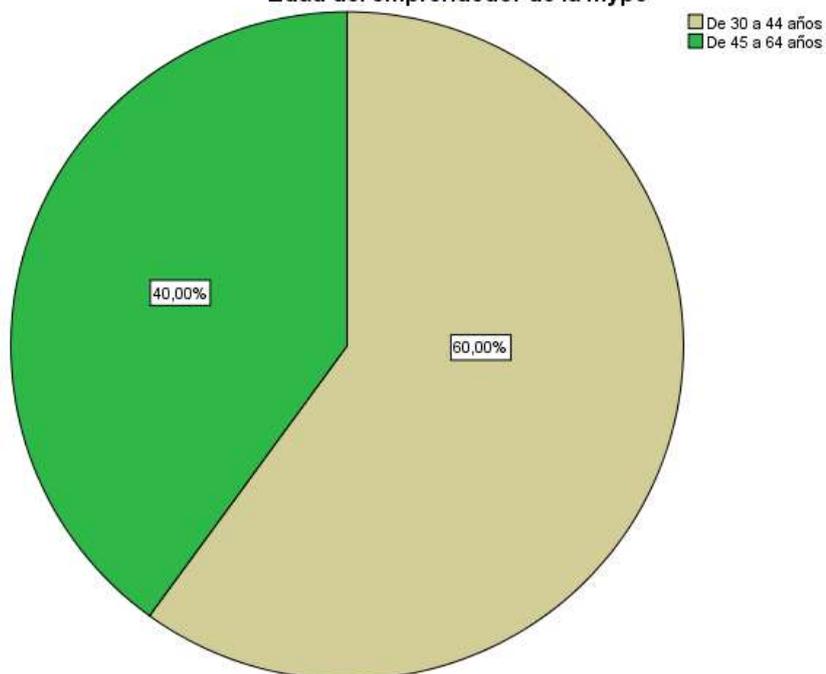
Edad del emprendedor de la mype

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 44 años	9	60,0	60,0	60,0
	De 45 a 64 años	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Gráfico N° 1

Edad del emprendedor de la mype



La investigación nos muestra que los encuestados se sitúan en rango de edad joven-adulto (de 30 a 44 años) 60% y en el rango de 45 a 64 años, 40%. Representa madurez y guarda relación con el negocio de la educación.

TABLA N° 7

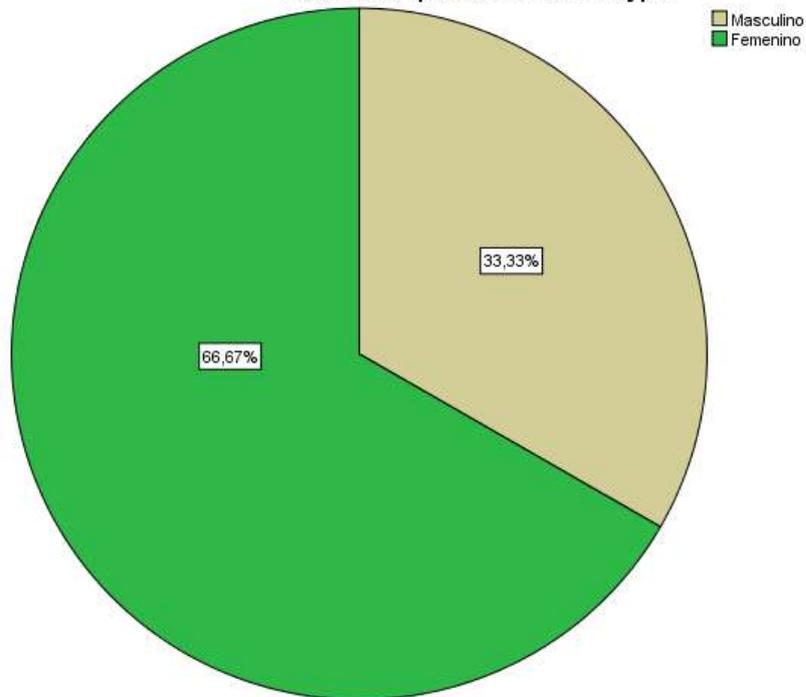
Sexo del emprendedor de la mype

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	5	33,3	33,3	33,3
	Femenino	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Gráfico N° 2

Sexo del emprendedor de la mype



La investigación nos muestra que los encuestados son del sexo femenino (66.67%) y del sexo masculino 33.33%. Estos resultados nos indican el predominio en el rubro de la mujer.

TABLA N° 8

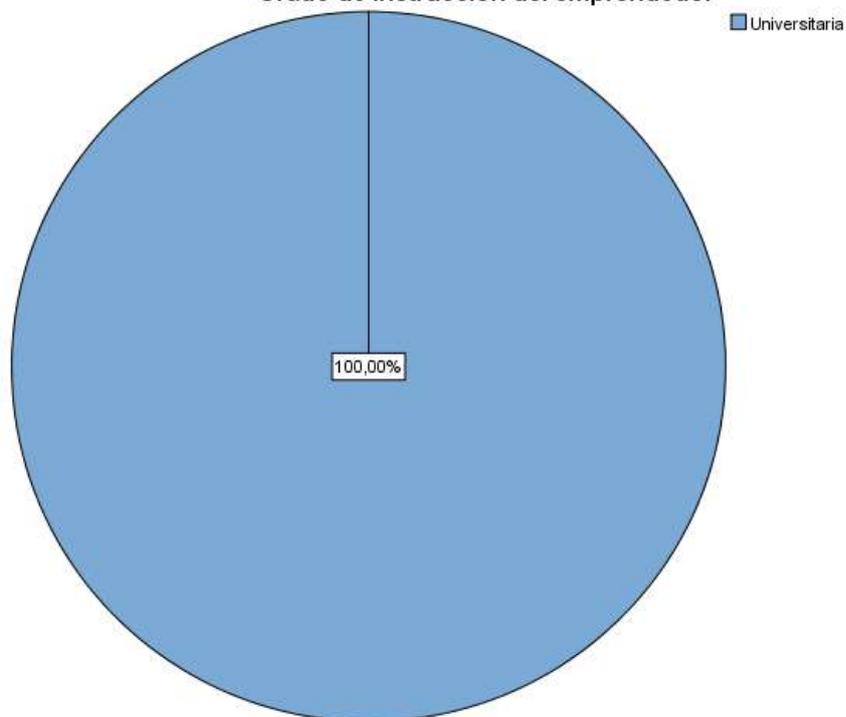
Grado de instrucción del emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitaria	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 3

Grado de instrucción del emprendedor



La investigación nos muestra que el 100% de los encuestados tienen formación universitaria. El resultado es el cumplimiento a las exigencias de la modernización del sector educativo en su plan de mejora.

TABLA N° 9

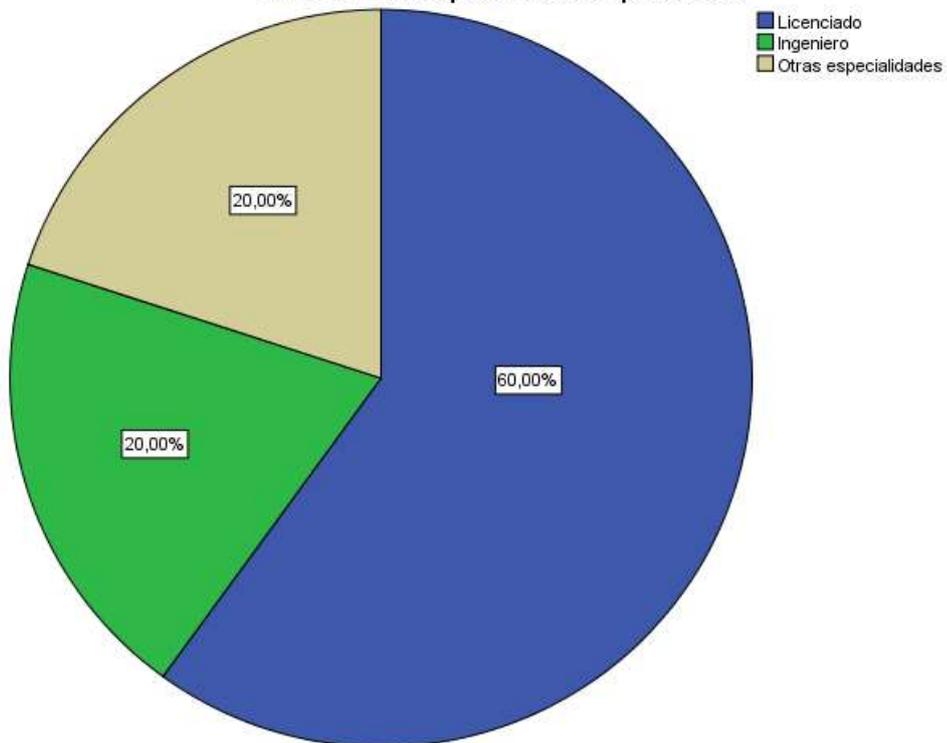
Profesión u ocupación del emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Licenciado	9	60,0	60,0	60,0
Ingeniero	3	20,0	20,0	80,0
Otras especialidades	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 4

Profesión u ocupación del emprendedor



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría cuentan como profesión la Licenciatura (60%), Ingeniero (20%) y otras profesiones (20%). Esto demuestra que los profesionales de varias ramas académicas.

TABLA N° 10

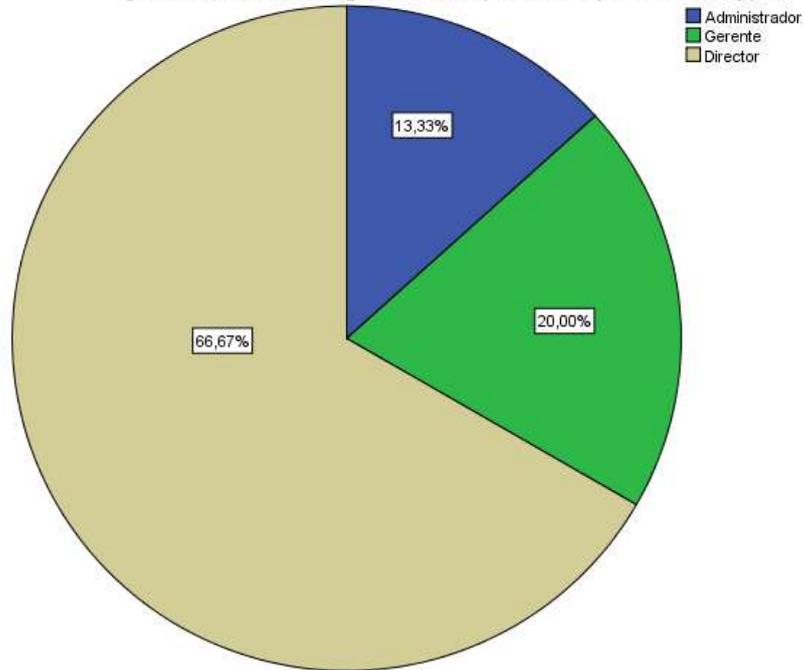
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	2	13,3	13,3	13,3
	Gerente	3	20,0	20,0	33,3
	Director	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 5

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



La investigación nos muestra que los emprendedores por la naturaleza del negocio, denominan a su cargo directriz como “Director” (66.67%), “Gerente” con 20.00% y “Administrador” 13.33%.

B: De La Empresa

TABLA N° 11

		¿Su empresa se encuentra formalizada?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	93,3	93,3	93,3
	Tramite Inconcluso	1	6,7	6,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 6



La investigación nos muestra que los emprendedores por el giro del negocio, son muy cuidadosos con el cumplimiento de la ley. Por esta razón el 93.33% están formalizados y se halló que una escuela (mype) (6.67%), que mantiene los trámites sin concluir.

TABLA N° 12

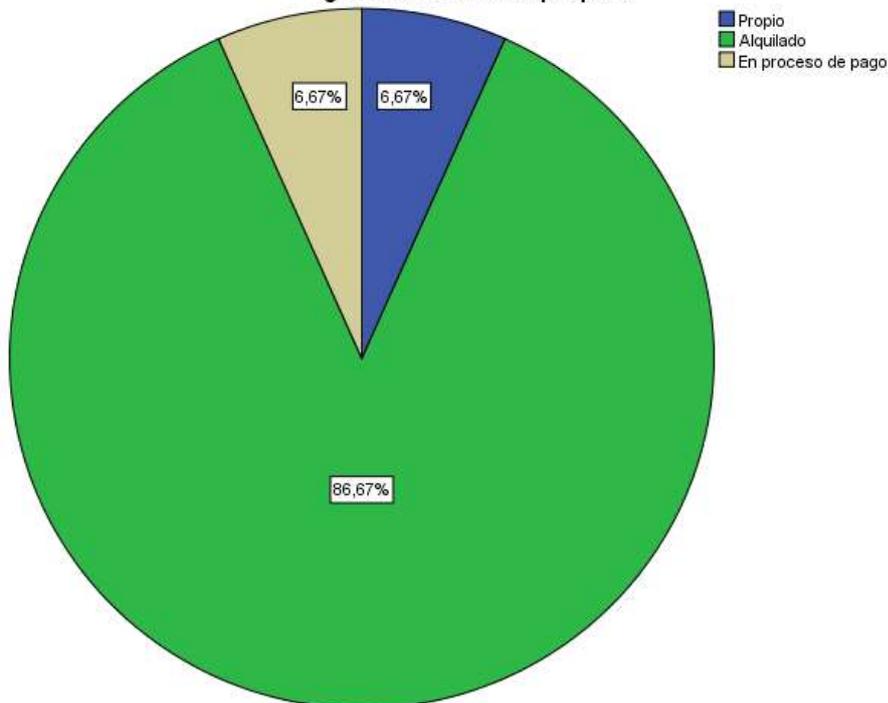
¿Cuenta con local propio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propio	1	6,7	6,7	6,7
	Alquilado	13	86,7	86,7	93,3
	En proceso de pago	1	6,7	6,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 7

¿Cuenta con local propio?



La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría (86.75%) no cuentan con local propio. Sólo una mype cuenta con local propio (6.67%) y otro en proceso de adquisición (6.67%).

TABLA N° 13

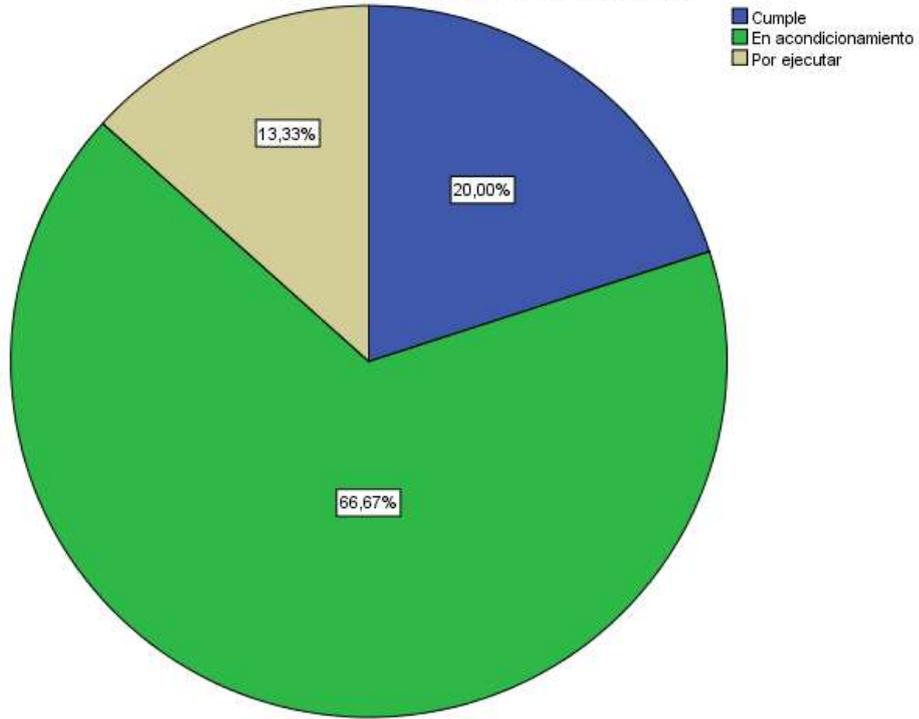
¿La infraestructura es la apropiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple	3	20,0	20,0	20,0
	En acondicionamiento	10	66,7	66,7	86,7
	Por ejecutar	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 8

¿La infraestructura es la apropiada?



La investigación nos muestra que sólo tres emprendedores (20%) cumplen con tener la infraestructura adecuada y 10 mypes (66.67%), “en adecuación de la infraestructura”. Dos mypes (colegios) (13.3%), “aún están por ejecutar”. Este resultado representa cierta improvisación que afecta la calidad del servicio.

TABLA N° 14

¿Cómo está constituida su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Persona Jurídica	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 9



La investigación nos muestra que los emprendedores están constituidos como persona jurídica en 100%.

TABLA N° 15

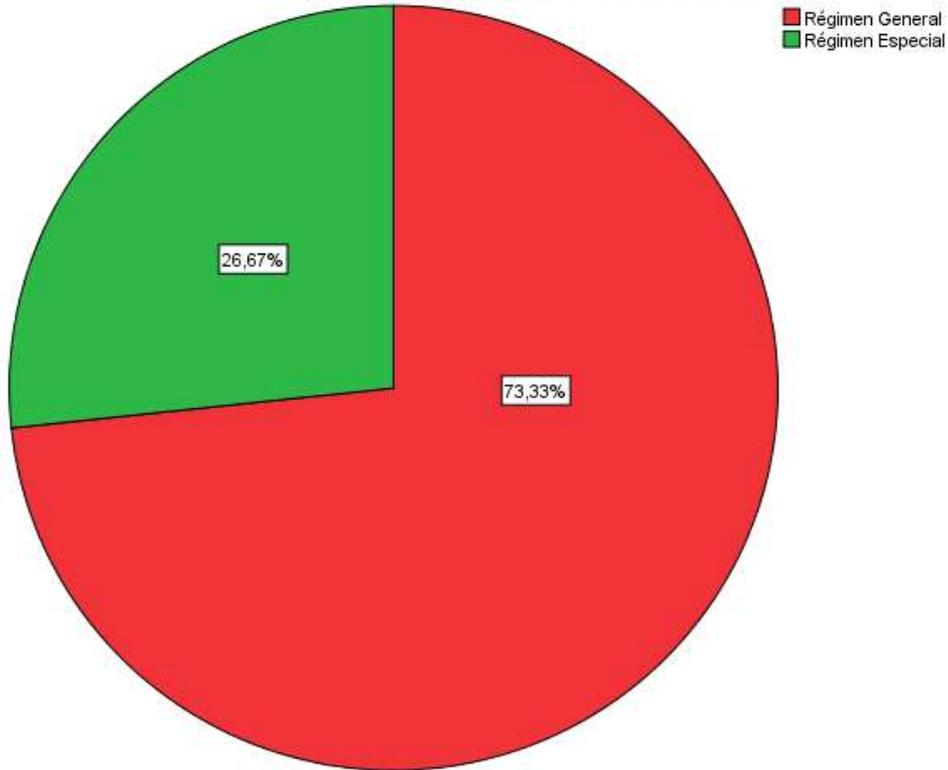
¿A qué régimen tributario esta afecto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	11	73,3	73,3	73,3
	Régimen Especial	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 10

¿A qué régimen tributario esta afecto?



La investigación nos muestra que las mypes que se han acogido al Régimen General representan 73.3% y al Régimen Especial 26.67%. Este resultado explica que es propio en este giro de negocio, mantener contabilidad completa.

TABLA N° 16

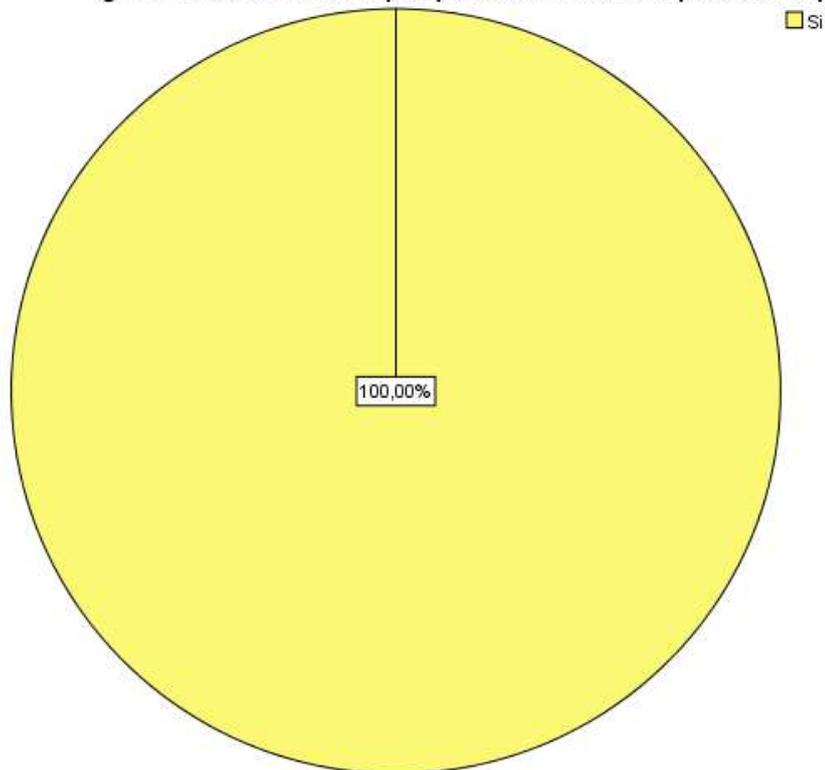
¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 11

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



La investigación nos muestra que los emprendedores han recibido asesoría empresarial en el curso de la existencia de la mype, (100%), pero esta es de naturaleza particular, realizada por profesionales especialistas.

TABLA N° 17

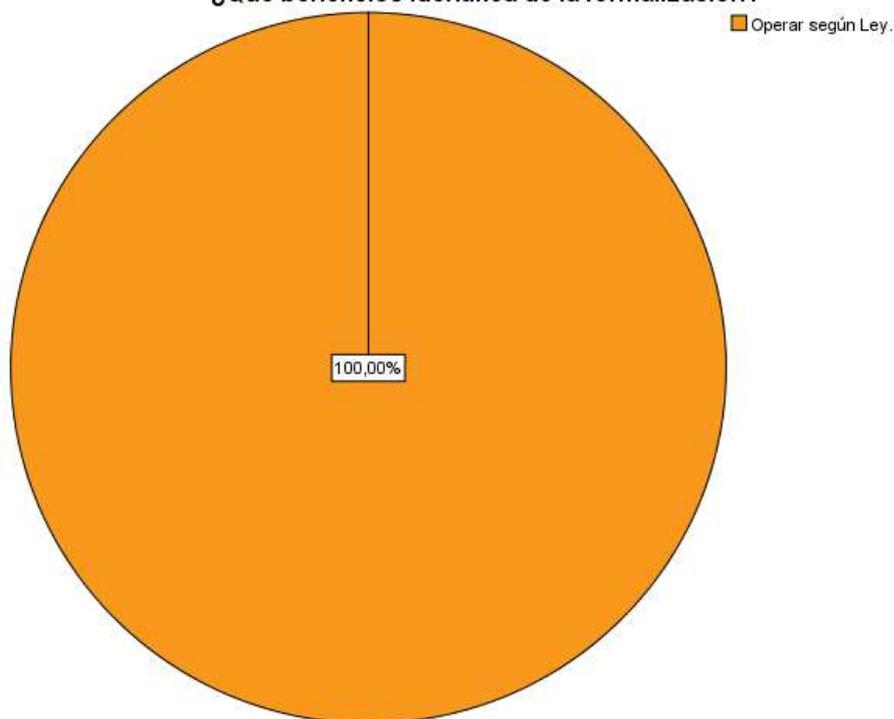
¿Qué beneficios identifica de la formalización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Operar según Ley.	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 12

¿Qué beneficios identifica de la formalización?



La investigación nos demuestra que los emprendedores identifican como principal beneficio de la formalización, operar o desarrollar sus actividades en el marco de la ley.

TABLA N° 18

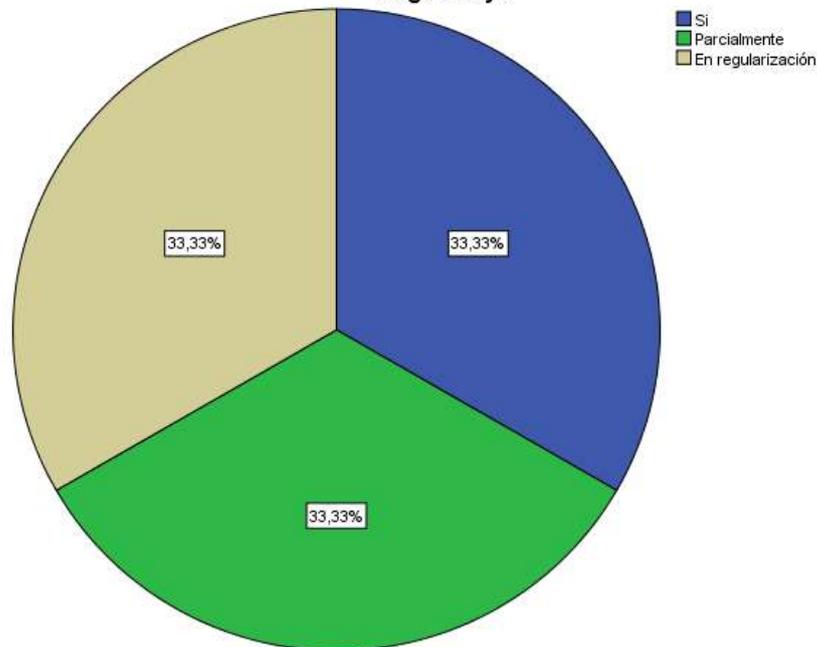
¿El colegio (mype) asegura que el personal docente cumple con su formación según Ley?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	33,3	33,3	33,3
	Parcialmente	5	33,3	33,3	66,7
	En regularización	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 13

¿El colegio(mype) asegura que el personal docente cumple con su formación según Ley?



De acuerdo a la pregunta, nuestra investigación revela que “cumple que la plana docente tenga la formación según ley (33.33%), “parcialmente se cumple” (33.33%) y “en regularización” (33.33%). Este resultado nos indica que los negocios no están priorizando su papel académico.

TABLA N° 19

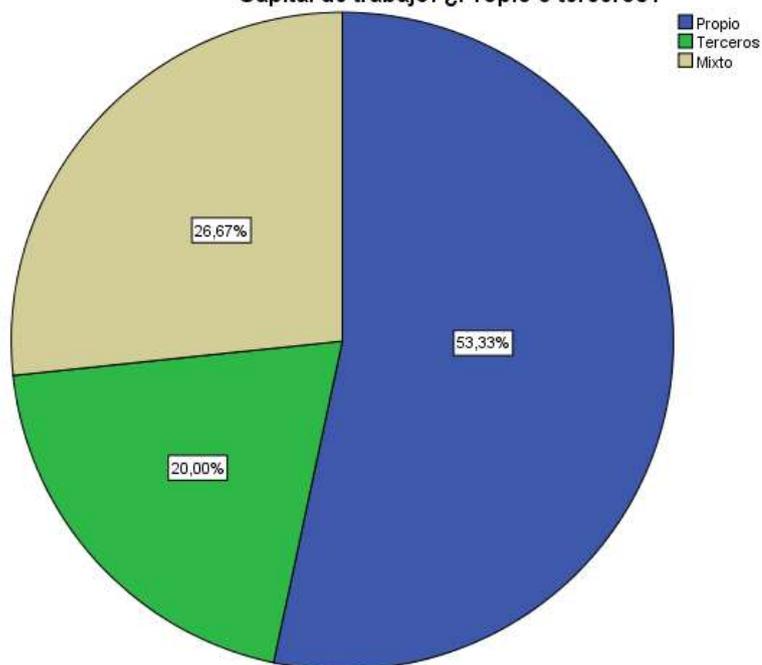
Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propio	8	53,3	53,3	53,3
	Terceros	3	20,0	20,0	73,3
	Mixto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 14

Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?



La investigación nos muestra que los emprendedores trabajan en mayoría con capital propio, 53.3%; de fuente de terceros (financiamiento bancario, no bancario), 20.0%; y mixto (capital propio y capital financiado), 26.67%..

TABLA N° 20

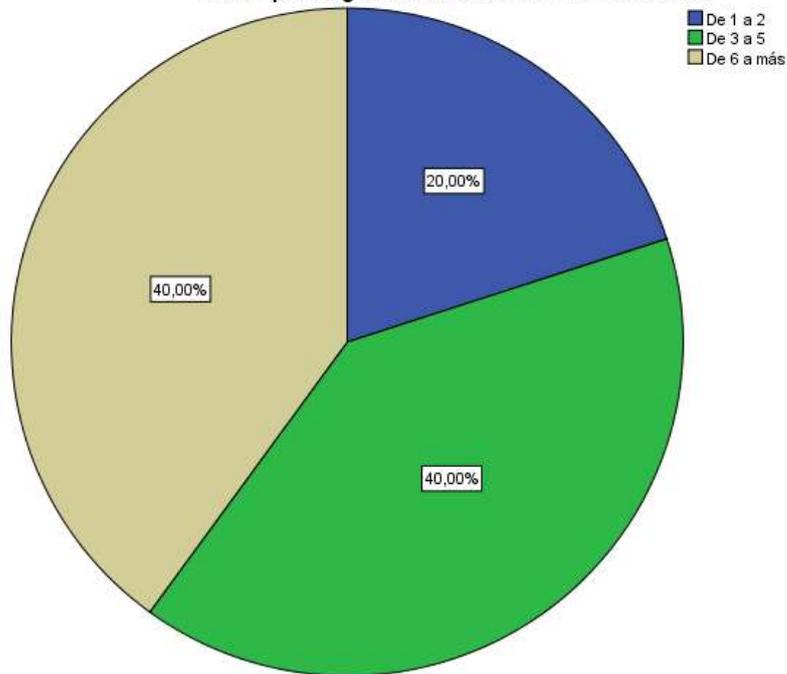
Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2	3	20,0	20,0	20,0
	De 3 a 5	6	40,0	40,0	60,0
	De 6 a más	6	40,0	40,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 15

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?



La investigación nos muestra que una minoría de empresas dedicadas a la educación, tres mypes (20%) son jóvenes en el mercado con hasta dos años; le sigue de tres a cinco años, seis mypes (40,0%) y de seis a más años, seis mypes (40,0%).

TABLA N° 21

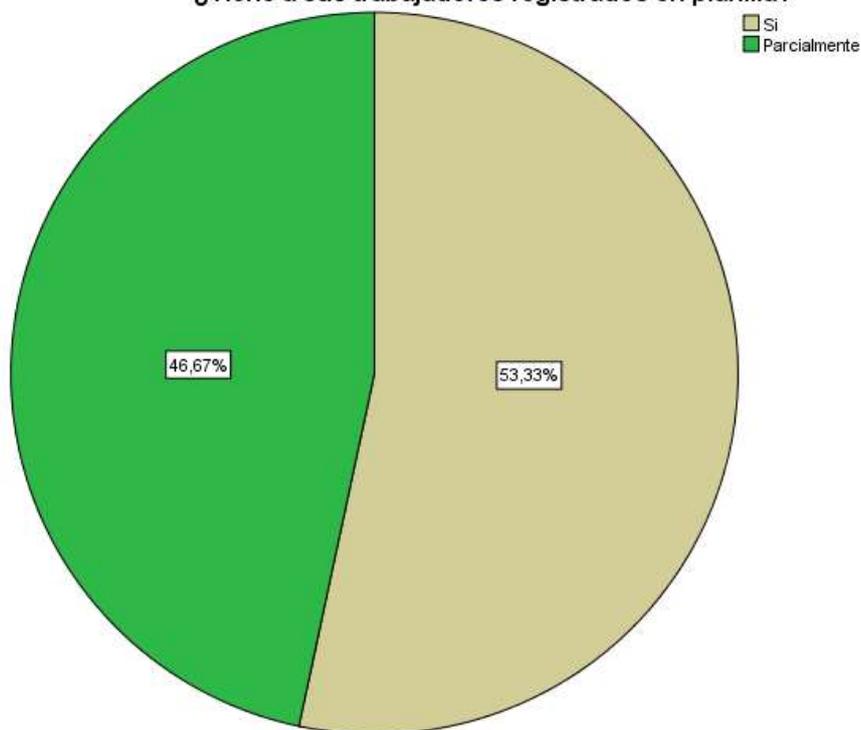
¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	53,3	53,3	53,3
	Parcialmente	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 16

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?



La investigación nos muestra que los emprendedores no cumplen en 100% sus obligaciones con sus trabajadores. Sólo un 53.3% de las mypes (08 mypes) ha registrado a sus trabajadores en planilla y un 46.67% no cumple (07 mypes), en perjuicio de los beneficios de sus trabajadores.

TABLA N° 22

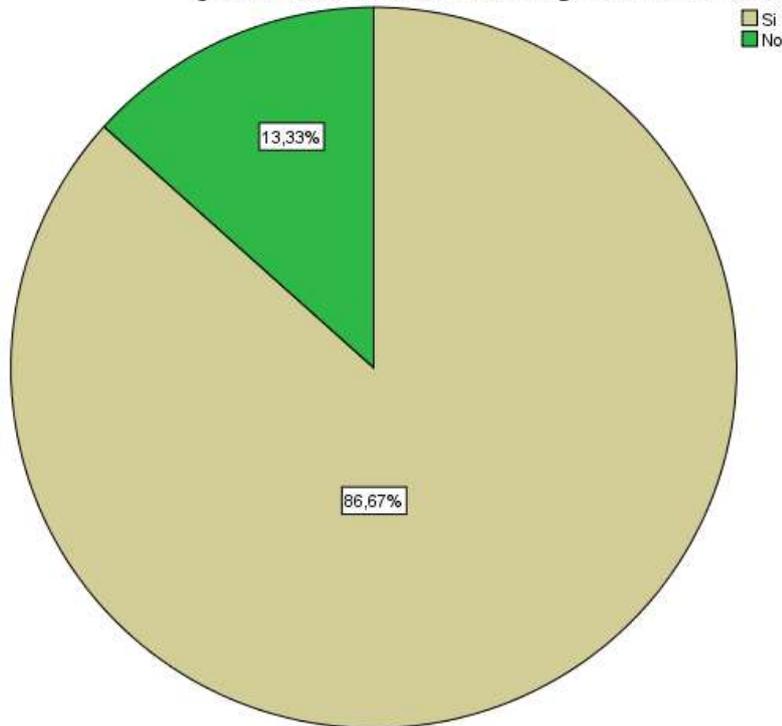
¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 17

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?



La investigación nos muestra que los emprendedores conocen los alcances de una gestión de calidad (86.7%). En entrevista, ellos indicaron que el conducir una institución educativa les exige buscar mejoras en sus gestiones y procesos.

TABLA N° 23

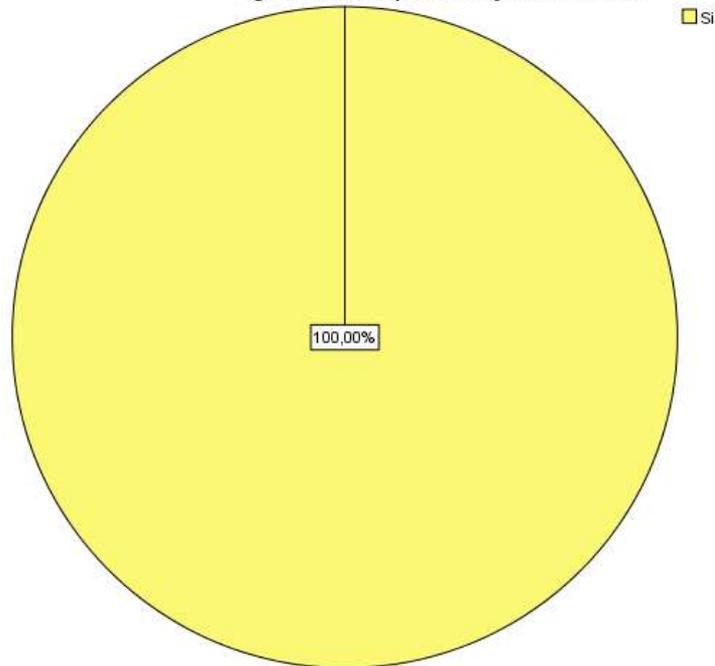
¿Se interesa por la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 18

¿Se interesa por la mejora continua?



La investigación nos muestra que los emprendedores identifican con facilidad el principio de “mejora continua” (100%). Ellos indican que anualmente incluyen en sus planes nuevas formas de hacer las cosas, por eso indican que es parte de la gestión operativa de la empresa.

TABLA N° 24

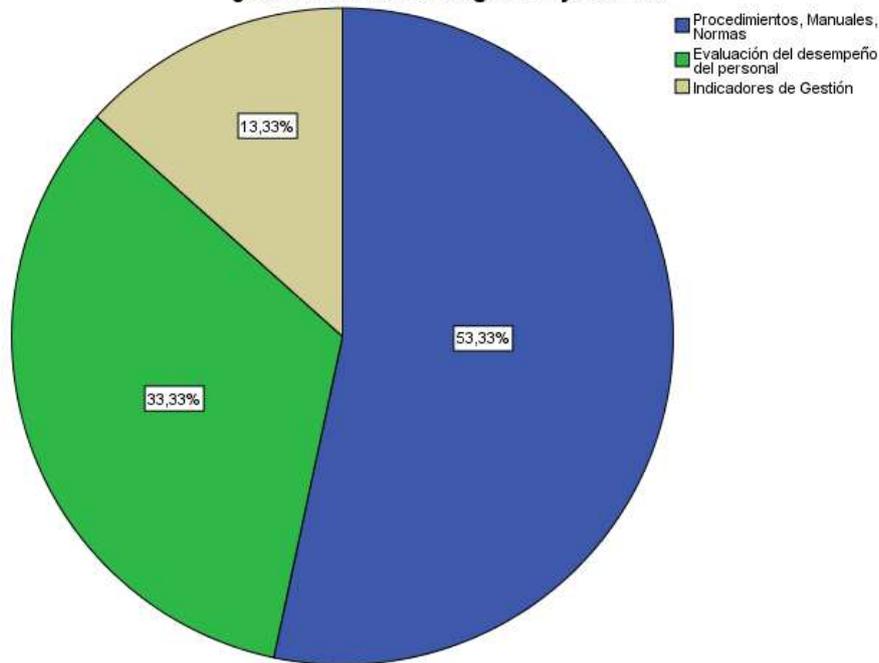
¿Qué documentos de gestión ya utiliza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Procedimientos, Manuales, Normas	8	53,3	53,3	53,3
Evaluación del desempeño del personal	5	33,3	33,3	86,7
Indicadores de Gestión	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 19

¿Qué documentos de gestión ya utiliza?



La investigación nos muestra que los emprendedores utilizan documentos como “manuales, normas, procedimientos” (53.3%), “evaluación de desempeño” (33.3%) e “indicadores de gestión” (13.3%). Estos resultados, representan prácticas de una gestión de calidad.

TABLA N° 25

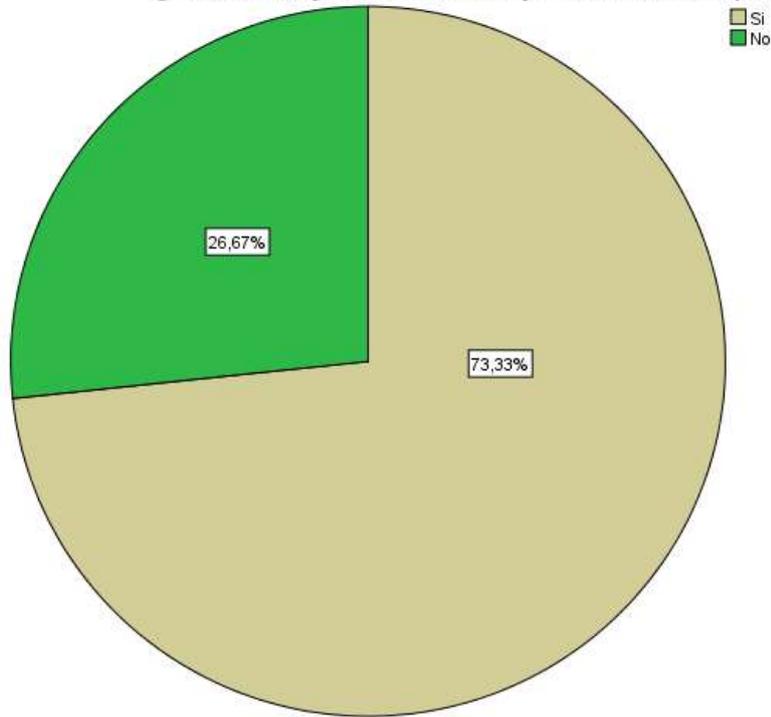
¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 20

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



La investigación nos muestra que los emprendedores en la aplicación de gestión de calidad, han definido y publicado su misión y visión (73.3%). Herramienta muy valiosa en la aplicación de la filosofía de la mejora continua.

TABLA N° 26

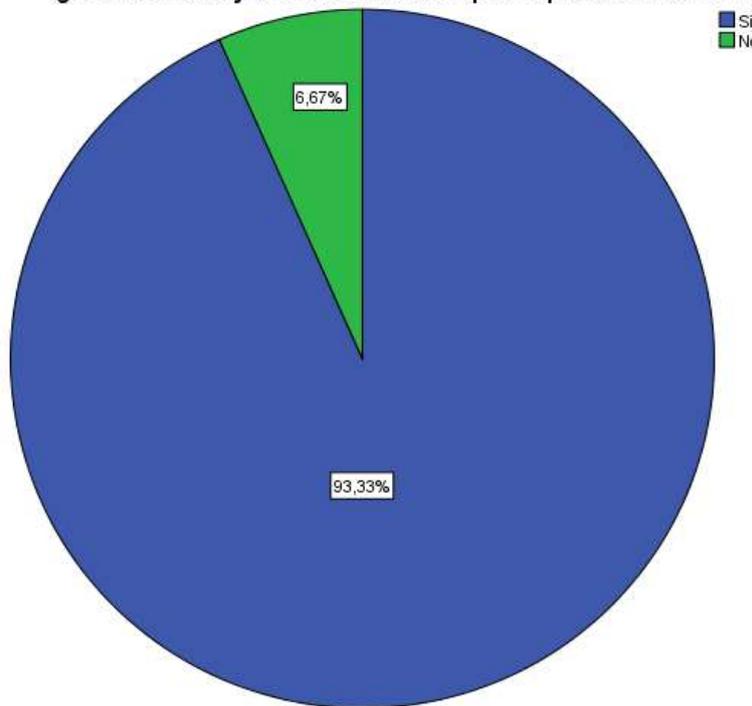
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	93,3	93,3	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 21

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



La investigación nos muestra que los emprendedores en la aplicación de gestión de calidad, han elaborado y difundido sus valores (93.3%). Herramienta muy valiosa en la aplicación de la filosofía de la mejora continua.

TABLA N° 27

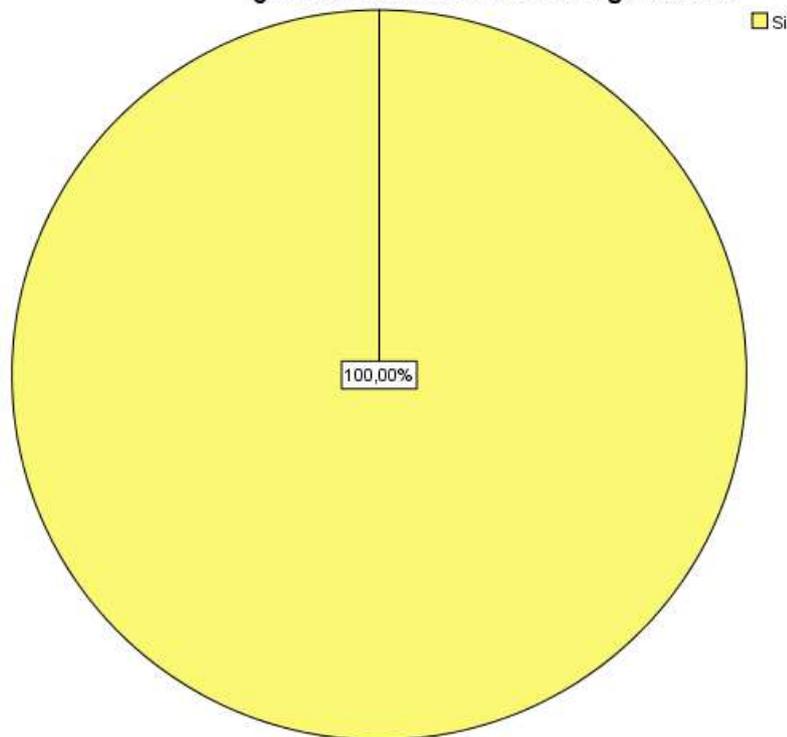
¿Ha definido su estructura organizativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 22

¿Ha definido su estructura organizativa?



La investigación nos muestra que los emprendedores han definido su estructura organizativa (100%), Este resultado, se traduce un gran avance de organización propiamente de las mypes, al distribuir con criterio, las responsabilidades y tareas en áreas definidas con el respectivo liderazgo.

TABLA N° 28

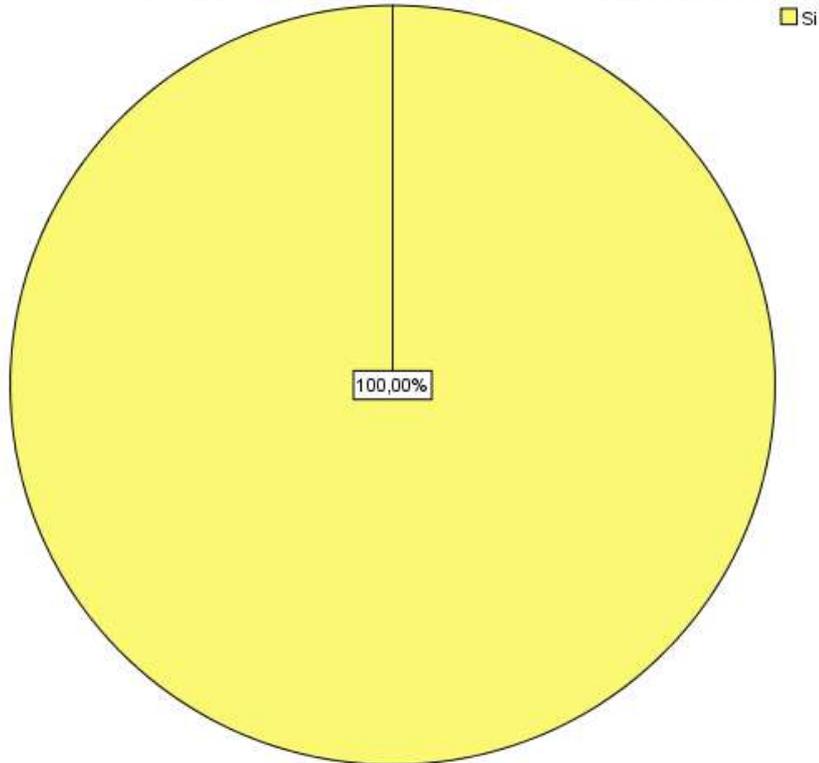
¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 23

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



La investigación nos muestra que los emprendedores han definido su Plan de Negocios con metas (100%), Esta herramienta de gestión propiamente, es un documento matriz de donde se define el presupuesto y los planes operativos que redundará en el alcance de eficiencias.

TABLA N° 29

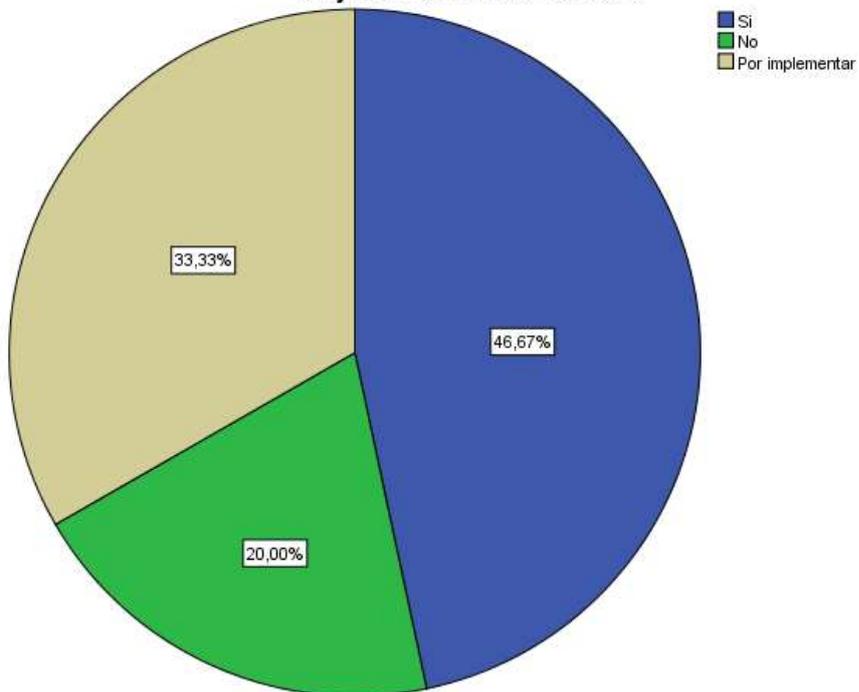
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	46,7	46,7	46,7
	No	3	20,0	20,0	66,7
	Por implementar	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 24

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



La investigación nos muestra que los emprendedores no han avanzado en esta importante relación con el cliente. Tres mypes no lo han implementado (20,0%); en implementación cinco mypes (33,3%) y siete mypes (46.7%) implementadas.

TABLA N° 30

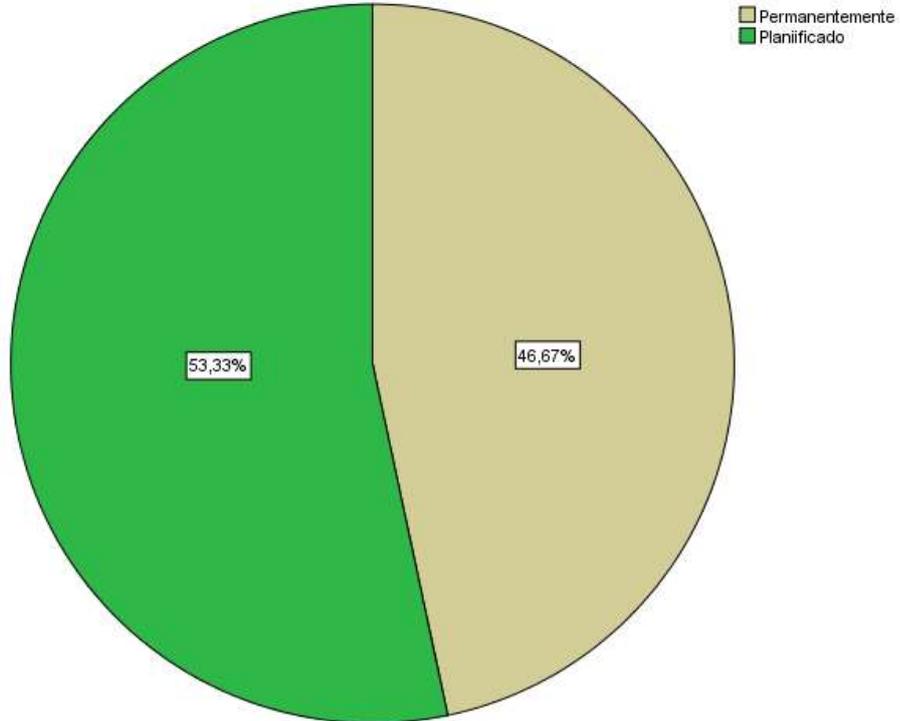
¿Promueve la especialización y calidad de enseñanza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Permanentemente	7	46,7	46,7	46,7
	Planificado	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 25

¿Promueve la especialización y calidad de enseñanza?



La investigación también nos muestra que no todas las mypes han avanzado en promover e invertir en mejora de la enseñanza, porque ocho mypes (46.67%) recién lo han planificado, mientras siete mypes si lo ejecutan (53.3%).

TABLA N° 31

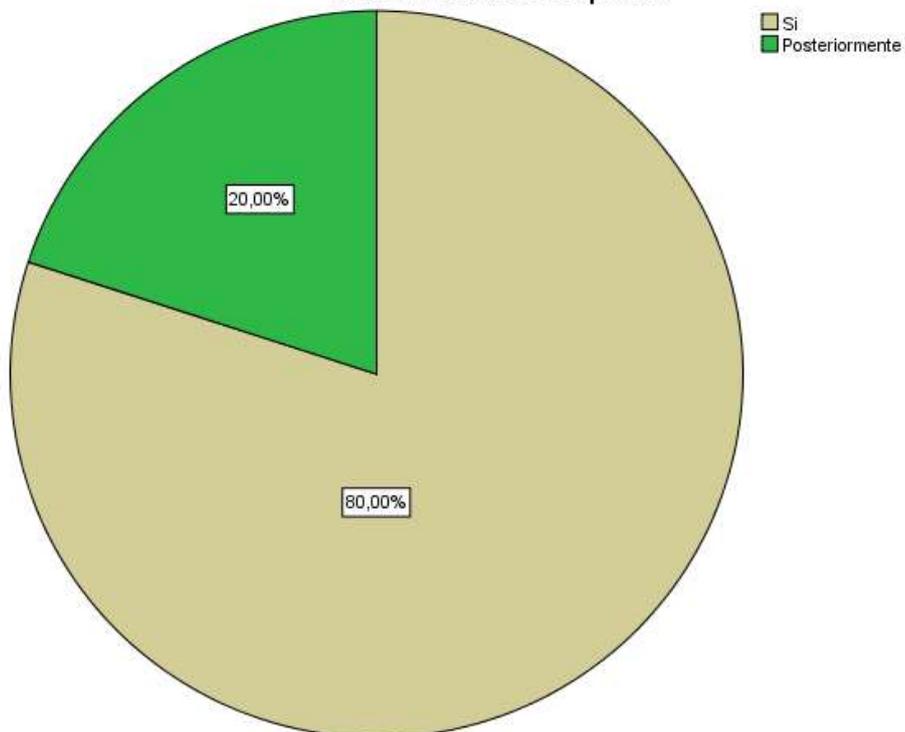
¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y monitorea su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	80,0	80,0	80,0
	Posteriormente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 26

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



En otra parte de la investigación, se señala que existe capacitación pero relacionada a la gestión de la mype. Un 80% si ejecuta. Lo preocupante es que un 20% de las mypes, tampoco prioriza este tema.

TABLA N° 32

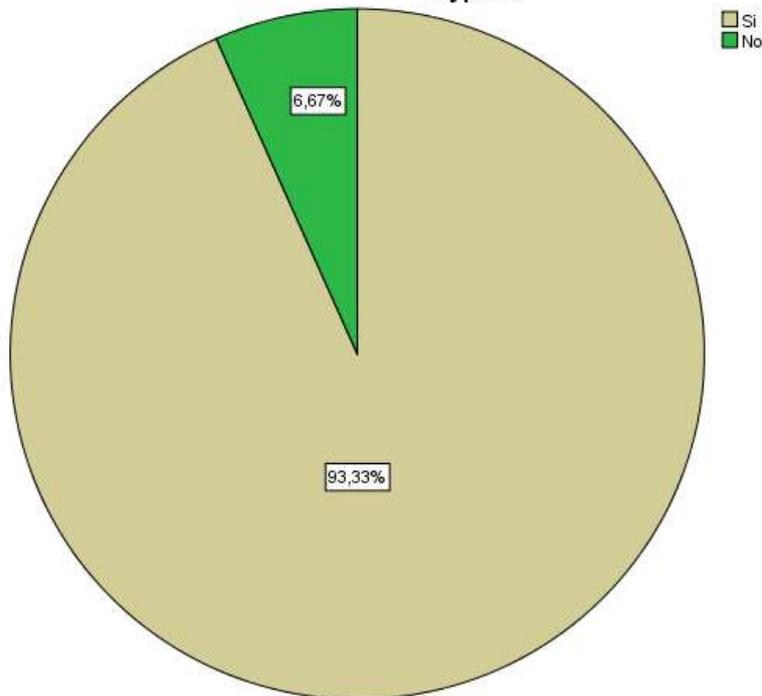
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	93,3	93,3	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 27

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



La investigación nos muestra que los emprendedores si comprenden los alcances y ventajas de aplicar una gestión de calidad (93.3%). Que deben ampliarlo a todos los aspectos que están relacionados a su objetivo.

TABLA N° 33

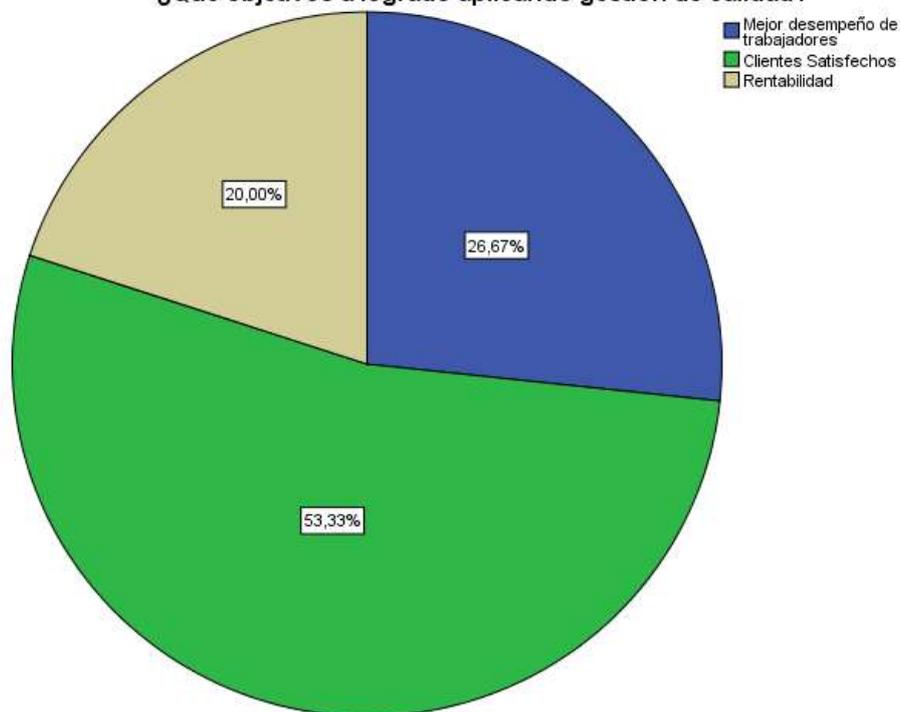
¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mejor desempeño de trabajadores	4	26,7	26,7	26,7
Cientes Satisfechos	8	53,3	53,3	80,0
Rentabilidad	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los emprendedores según muestra.

Grafico 28

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?



La investigación concluye mostrándonos en la gráfica que los emprendedores de las mypes han experimentado importantes logros con la aplicación de la gestión de calidad: “mejor desempeño de trabajadores” (26.7%), “clientes satisfechos” (53.3%) y “rentabilidad”, 20.0%).

4.2 Análisis de los resultados

En esta sección del informe se analizan los resultados que se obtuvieron de la encuesta al sector de servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria, del distrito de Satipo.

A: Del emprendedor.

Los emprendedores de este rubro tienen características muy particulares como la *edad del emprendedor de la mype*: La investigación nos muestra que los encuestados se sitúan en rango de edad joven-adulto (de 30 a 44 años) 60% y en el rango de 45 a 64 años, 40%. Representa madurez y guarda relación aquellos profesionales que conducen una empresa dedicada a la educación.

Sexo del emprendedor de la mype.- La investigación nos muestra que los encuestados son en su mayoría del sexo femenino (66.67%) y del sexo masculino 33.33%. Estos resultados nos indican el predominio en el rubro de la mujer.

Grado de instrucción del emprendedor.- La investigación nos muestra que el 100% de los encuestados tienen formación universitaria. El resultado es el cumplimiento a las exigencias de la modernización del sector educativo y su plan de mejora.

Profesión u ocupación del emprendedor.- La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría cuentan como profesión la Licenciatura (60%), Ingeniero (20%) y otras profesiones (20%). Demuestra el involucramiento de varias ramas de especialidades profesionales.

¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?.- La investigación nos muestra que los emprendedores por la naturaleza del sector servicios educativos, denominan a su cargo directriz como “Director” (66.67%), “Gerente” con 20.00% y “Administrador” 13.33%.

B: De La Empresa

¿Su empresa se encuentra formalizada?.- La investigación nos muestra que los emprendedores por el giro del negocio, son muy cuidadosos con el cumplimiento de la ley. Por esta razón el 93.33% están formalizados y se halló que una escuela (mype) (6.67%), mantiene los trámites sin concluir.

¿Cuenta con local propio?.- La investigación nos muestra que los emprendedores en su mayoría (86.75%) no cuentan con local propio. Sólo una mype tiene su propio local (6.67%) y otro colegio en proceso de adquisición (6.67%). Para este sector esto es imperativo, por la

razón que los estudiantes deben tener el espacio suficiente y apropiado para desarrollar sus actividades tanto académicas como motoras.

¿La infraestructura es la apropiada? La investigación nos muestra que sólo tres emprendedores (20%) cumplen con tener la infraestructura adecuada y 10 mypes (66.67%) en acondicionamiento de la infraestructura. Dos mypes (colegios) (13.3%), están por ejecutar. Este resultado representa cierta improvisación que afecta la calidad del servicio.

¿Cómo está constituida su empresa?.- La investigación nos muestra que los emprendedores están constituidos como persona jurídica en 100%. Las mypes de este rubro, requieren manejar todo bajo el marco de un tipo de organización formal que les brinda una mejor representatividad e imagen hacia el exterior (mercado).

¿A qué régimen tributario esta afecto?.- La investigación nos muestra que las mypes que se han acogido al Régimen General representan 73.3% y al Régimen Especial 26.67%. Este resultado explica que es propio en este giro de negocio, mantener contabilidad completa según los requisitos de la administración tributaria.

¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.- La investigación nos muestra que los emprendedores han recibido

asesoría empresarial en el curso de la existencia de la mype, (100%), pero esta es de naturaleza particular, realizada por profesionales especialistas.

¿Qué beneficios identifica de la formalización?.- La investigación nos demuestra que los emprendedores identifican como principal beneficio de la formalización, operar o desarrollar sus actividades en el marco de la ley.

¿El colegio (mype) asegura que el personal docente cumple con su formación según Ley? De acuerdo a la pregunta, nuestra investigación revela que “cumple que la plana docente tenga la formación según ley (33.33%), “parcialmente se cumple” (33.33%) y “en regularización” (33.33%). Este resultado nos indica que las mypes no están priorizando su papel académico, es decir su razón de ser.

Capital de trabajo: ¿Propio o terceros? La investigación nos muestra que los emprendedores trabajan en mayoría con capital propio, 53.3%; de fuente de terceros (financiamiento bancario, no bancario), 20.0%; y mixto (capital propio y capital financiado), 26.67%..

Su empresa. ¿Cuántos años tiene en el rubro?.- La investigación nos muestra que una minoría de empresas dedicadas a la educación, tres mypes (20%) son jóvenes en el mercado con hasta dos años; le sigue de tres a cinco años, seis mypes (40,0%) y de seis a más años, seis mypes también (40,0%).

¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?.-

La investigación nos muestra que los emprendedores no cumplen en 100% sus obligaciones con sus trabajadores. Sólo un 53.3% de las mypes (08 mypes) ha registrado a sus trabajadores en planilla y un 46.67% no cumple (07 mypes), en perjuicio de los beneficios de sus trabajadores

C. De la Gestión de Calidad

Las mypes del sector servicios, rubro instituciones educativas en el nivel inicial, primaria y secundaria del distrito de Satipo, se caracterizan por haber acogido dentro de su gestión, ciertas técnicas modernas de administración e interés por la mejora continua; así lo demuestra los resultados de nuestra investigación.

¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?.- La investigación nos muestra que los emprendedores conocen los alcances de una gestión de calidad (86.7%). En entrevista, ellos indicaron que el

conducir una institución educativa les exige buscar mejoras en sus gestiones y procesos.

¿Se interesa por la mejora continua?.- La investigación nos muestra que los emprendedores identifican con facilidad el principio de “mejora continua” (100%). Ellos indican que anualmente incluyen en sus planes nuevas formas de hacer las cosas, por eso indican que es parte de la gestión operativa de la empresa.

¿Qué documentos de gestión ya utiliza? La investigación nos muestra que los emprendedores utilizan documentos como “manuales, normas, procedimientos” (53.3%), “evaluación de desempeño” (33.3%) e “indicadores de gestión” (13.3%). Estos resultados, representan prácticas de una gestión de calidad.

¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?.- La investigación nos muestra que los emprendedores en la aplicación de gestión de calidad, han definido y publicado su misión y visión (73.3%). Herramienta muy valiosa en la aplicación de la filosofía de la mejora continua.

¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?.- La investigación nos muestra que los emprendedores en la aplicación de gestión de calidad, han elaborado y difundido sus

valores (93.3%). Herramienta muy valiosa en la aplicación de la filosofía de la mejora continua.

¿Ha definido su estructura organizativa?.- La investigación nos muestra que los emprendedores han definido su estructura organizativa (100%), Este resultado, se traduce un gran avance de organización propiamente de las mypes, al distribuir con criterio, las responsabilidades y tareas en áreas definidas con el respectivo liderazgo.

¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?.- La investigación nos muestra que los emprendedores han definido su Plan de Negocios con metas (100%), Esta herramienta de gestión propiamente, es un documento matriz de donde se define el presupuesto y los planes operativos que redundará en el alcance de eficiencias.

¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.- La investigación nos muestra que los emprendedores no han avanzado en esta importante relación con el cliente. Tres mypes no lo han implementado (20,0%); en implementación cinco mypes (33,3%) y siete mypes (46.7%) implementadas.

¿Promueve la especialización y calidad de enseñanza? La investigación también nos muestra que no todas las mypes han avanzado en promover e invertir en mejora de la enseñanza, porque según los resultados: ocho mypes (46.67%) recién lo han planificado, mientras siete mypes si lo ejecutan (53.3%).

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

En otra parte de la investigación, se señala que existe capacitación pero relacionada a la gestión de la mype. Un 80% si ejecuta. Lo preocupante es que un 20% de las mypes, tampoco prioriza este tema.

¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes?.- La investigación nos muestra que los emprendedores si comprenden los alcances y ventajas de aplicar una gestión de calidad (93.3%). Que deben ampliarlo a todos los aspectos que están relacionados a su objetivo.

¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?.- La investigación concluye mostrándonos en la gráfica que los emprendedores de las mypes han experimentado importantes logros con la aplicación de la gestión de calidad: “mejor desempeño de trabajadores” (26.7%), “clientes satisfechos” (53.3%) y “rentabilidad”, 20.0%).

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a la investigación que se realizó y según los resultados obtenidos, a continuación citamos nuestras principales conclusiones:

Del emprendedor, mype y formalización.

- Los emprendedores están en el rango de edad joven-adulto (de 30 a 44 años), representa 60%. En mayoría son de sexo femenino (66.7%). Tienen instrucción superior (100%). De profesión Licenciado (60%).
- En el cargo denominan Directores (66.7%).
- Las mypes están formalizadas (93.3%) y están constituidas como persona jurídica y están acogidas al Régimen General y Especial.
- Sólo 01 mype cuenta con local propio y 03 con la infraestructura necesaria para sus actividades.
- Trabajan con capital de trabajo propio (53.3%). El 80% ya tiene más de 06 años en el mercado.
- Se concluye que las Mypes del rubro si generan empleo. Sin embargo no cumplen con la ley laboral, al no registrar a su personal en planilla, ignorando los perjuicios de esta acción y volviéndose contrariamente en informales de dicha legislación (46.7%).

De la Gestión de Calidad.

- Si conocen los alcances de la gestión de calidad (86.7%) y han acogido la práctica de la mejora continua el 100%.
- Como documentos de gestión destacan los Manuales y Procedimientos (53.3%), Evaluación del desempeño (33.3%) e indicadores de gestión (13.3%).
- También han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (100.0%).
- Han definido y siguen un Plan de Negocios como directriz principal (100%).
- Aún por dar atención e implementar, se encuentra el mecanismo de atención al cliente. Solo 46.7% lo tiene.
- Asimismo, sólo el 46.7% se preocupa por mejorar la calidad de enseñanza. Sin embargo, si se han preocupado en capacitar al personal al interior de la empresa para sus propias tareas (80,0%).
- El 93.3% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad contribuye a lograr las metas.
- Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron:
 - Mantener “Clientes Satisfechos”, (53.3%).
 - Mejor desempeño de trabajadores (26.7%).
 - Rentabilidad (20,0%)

5.2 Recomendaciones

Se brindan las siguientes recomendaciones:

- Nuestra primera recomendación se refiere a que el órgano supervisor, Ministerio de Educación, efectúe una supervisión efectiva respecto al cumplimiento del perfil que se requiere para operación de colegios, en favor de los intereses de los alumnos.
- En la investigación se ha demostrado que las mypes se saben gestionar pero descuidan el sentido de ser de la mype, que es respaldar un sistema educativo de calidad.
- Elaborar un Plan de Capacitación anual, que asegure la calidad y nivel de aprendizaje esperado de la plana docente.
- Asegurar mediante el monitoreo o evaluación de desempeño, la calidad de enseñanza en involucramiento de los docentes: resultado.
- Implementar un sistema de aseguramiento de la calidad, a fin de respaldar un servicio educativo acorde con lo ofrecido y esperado por los padres clientes.

CAPITULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

6.1 Referencias Bibliográficas

Arellano, R. (2010). *Cómo desarrollar el comercio electrónico en el Perú.*

Lima: Pearson Educación.

Belloch, C. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. *Material docente. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia.*

Recuperado de <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>.

Trabajo de consulta en línea.

Centro de Promoción de Biodiversidad Amazónica. (2010). *PROM Amazonia.* Obtenido de

http://www.promamazonia.org.pe/SBiocomercio/linea_productiva_it_em.aspx?temaFichaId=123. **Trabajo de consulta en línea**

CENTRUM Católica. Centro de Competitividad. (2010). *Índice de Competitividad regional del Perú.* Lima: Cromagraf Impresores.

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

El Perú es el sexto país de Latinoamérica en desarrollo de e-commerce

(10 de abril de 2015b). *Gestión.* Recuperado de <http://gestion.pe/tu->

[dinero/peru-sexto-pais-latinoamerica-desarrollo-commerce-2128425](http://www.commerce.gob.pe/dinero/peru-sexto-pais-latinoamerica-desarrollo-commerce-2128425).

Trabajo de consulta en línea

INEI. (2011). *Perú: Estimaciones y Proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito; 2000-2015*. Recuperado de

[http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0842/index.h](http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0842/index.htm)

[tm](http://www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0842/index.htm). **Trabajo de consulta en línea**

Kotler, P. & Lane, K. (2006). En *Dirección del Marketing* (pág. 349; Cap. 11). México: Pearson Educación.

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).

Maximixe. (2011). *Informe de Estructura y Tendencias del Mercado*. Lima: Maximixe Consult S.A.

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (28 de Mayo de 2010). *Marco Macroeconómico Multianual 2011-2013*. Recuperado de

http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM20

[11_2013.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM20). **Trabajo de consulta en línea**

Ministerio de la Producción. (2007). *Crece MYPE*. Censo Nacional de Establecimientos Manufactureros 2007. Obtenido de

<http://www.crecemype.pe/portal/index.php/micro-y-peuqena-empresa/censo-nacional-de-establecimientos-manufactureros-2007>.

Trabajo de consulta en línea

Ministerio de Trabajo y promoción del empleo [MINTRA]. (2010).

Boletín de estadísticas ocupacionales. Recuperado de

<http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2010-IV-9.pdf> Trabajo de consulta en línea

Ministerio de la Producción [Produce] (2012). *MIPYME 2012- Estadísticas de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.* Recuperado de <http://www.produce.gob.pe/remype/data/mype2012.pdf>. Trabajo de consulta en línea

MINTRA. (2010). *Nivel de Ingreso.* Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=19&tip=548>.

OIMT. (2011). *La OIMT en acción.* Recuperado el 20 de Enero de 2012, de http://www.itto.int/es/at_work/ Trabajo de consulta en línea

Porter, M. (2003). *Ventaja Competitiva.* México: Compañía Editorial Continental.

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

Salas, M. E. (18 de Mayo de 2012). El índice de competitividad coloca mejor a regiones del sur que las del norte. *La República.* Obtenido de <http://www.larepublica.pe/18-05-2012/el-indice-de-competitividad-coloca-mejor-regiones-del-sur-que-las-del-norte>. Trabajo de consulta en línea

Schwab, K. (2011). *World Economic Forum.* The Global Competitiveness Report 2010-2011. Obtenido de <http://www.weforum.org/issues/global-competitiveness>. Trabajo de consulta en línea

Valencia, J. R. (2006). *Administración con enfoque estratégico.* México

D.F.: Trillas S.A.

CAPITULO VII ANEXOS

7.1 Cronograma

En el adjunto se indica el desarrollo en tiempo, de las actividades de realización del informe de investigación.

Tabla Nro.37

CRONOGRAMA DE AVANCE	2016																2017			
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	5	6	7	8	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, 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 que se presenta adjunto, se muestra el presupuesto general para la realización del presente proyecto. La inversión asciende a S/6,871.00

Tabla Nro.38

item	CONCEPTO	Und. Medida	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
1	Asesoramiento	Sesiones	14	150	2100
2	Adquisición de documentos y libros	Und	6	40	240
3	Adquisición de copias	Juegos	22	3	66
4	Pago de internet	tarjetas	2	30	60
5	Impresión de informe final	Und	5	15	75
6	Anillados	Und	6	6	36
7	Pasajes	Und	42	3	126
8	Alimentación	Und	21	8	168
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	600	600
				S/.	6871

7.3 Base de Datos

Se muestra la tabulación de los resultados de las encuestas.

Orden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Encuestas														
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Edad del emprendedor de la mype	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Sexo del emprendedor de la mype	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Grado de instrucción del emprendedor	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5
Profesión u ocupación del emprendedor	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	2
¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4
¿Su empresa se encuentra formalizada?	6	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Cuenta con local propio?	7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
¿La infraestructura es la apropiada?	8	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
¿Como está constituida su empresa?	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
¿A qué régimen tributario esta afecto?	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Qué beneficios identifica de la formalización?	12	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
¿El colegio(mype) asegura que el personal docente tenga formación según L	13	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Capital de trabajo: ¿Propio o terceros?	14	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	3	4
Su empresa.¿Cuántos años tiene en el rubro?	15	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3
¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?	16	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
¿Conoce los alcances de una gestión de calidad?	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
¿Se interesa por la mejora continua?	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Qué documentos de gestión ya utiliza?	19	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1
¿Ha definido y exhibe la visión y misión de su empresa?	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización?	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Ha definido su estructura organizativa?	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Su empresa ha definido un Plan de Negocios con metas?	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evalua	24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3
¿Promueve la especialización y calidad de enseñanza?	25	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
¿Capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos y moni	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las	27	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
¿Qué objetivos a logrado aplicando gestión de calidad?	28	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1