

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES SECTOR  
SERVICIO RUBRO DE RESTAURANTES DEL  
DISTRITO DE FERREÑAFE, AÑO 2018”**

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

**AUTOR(A):**

**Bach. BARRERA RODRÍGUEZ, JUANA LILIANA**

**ASESOR:**

**Lic. VICTOR ADEMAR ARELLANO LACHAPELL**

**CHICLAYO – PERU**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Mgr. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

---

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Secretaria

---

Mgr. Adm. Víctor Helio Patiño Niño

Miembro

---

Lic. Adm. Víctor Ademar Arellano Lachapell

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por acogernos en su casa de estudios para la realización de nuestra carrera profesional y brindándonos todas las facilidades para lograr terminar nuestra carrera profesional.

Al Señor, que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por seguir dándome la vida, salud y una hermosa familia, quienes siempre están apoyándome en los caminos que emprendo, para realizarme como persona y profesional.

A mis padres Olga Gladis y Alfredo, hermanos.

A mi esposo Salvador por su apoyo incondicional en todo el momento de mi vida para lograr mis metas y objetivos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Caracterización de la Gestión de calidad y la Formalización de las Mypes en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las Mypes en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018. La metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población finita conocida estuvo representada por 20 gerentes de las Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Se utilizó la estadística descriptiva con medidas porcentuales y gráfico en el programa Microsoft Excel 2013, dando las siguientes conclusiones: En cuanto a representantes el 70% es de tipo de empresa formal, el 60% sabe lo que es una Mype, el 60% es de sexo femenino, en cuanto a gestión de calidad el 80% si capacita a sus trabajadores, el 70% si emplea una gestión de calidad, en cuanto a formalización el 90% sabe lo que es RUC, el 80% si conoce los beneficios del RUC, el 80% tiene trabajadores informales.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Formalización y Mypes.

## **ABSTRACT**

The present research work has the title "Characterization of Quality Management and Formalization of Mypes in the service sector of restaurants of Ferreñafe District, year 2018. Its general objective was to determine the characteristics of Quality Management and Formalization of Mypes in the service sector of restaurants in the District of Ferreñafe, 2018. The methodology was descriptive, quantitative level, non-experimental design and cross-section. The known finite population was represented by 20 Mype managers who were given a questionnaire of 17 questions, applying the survey technique. We used the descriptive statistics with percentage measures and graph in the Microsoft Excel 2013 program, giving the following conclusions. Regarding representatives, 70% is of a formal type, 60% knows what an Mype is, 60% is female, in terms of quality management 80% if it trains its workers, 70% if it employs quality management, in terms of formalization, 90% know what RUC is, 80% know the benefits of the RUC, 80% have informal workers.

**Keywords:** Quality management, Formalization and Mypes

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
RESUMEN .....	V
ABSTRACT .....	VI
TABLA DE CONTENIDOS .....	VII
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	IX
INDICE DE CUADROS .....	X
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	6
2.1. ANTECEDENTES .....	6
2.1.1. Variable Emprendedores.....	6
2.1.2. Variable de Gestión de Calidad .....	6
2.1.3. Variable de Formalización.....	11
2.2. BASES TEÓRICAS .....	14
2.2.1 EMPRENDEDORES.....	13
2.2.2 GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES .....	15
2.2.3 LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES .....	21
III.HIPOTESIS .....	30
IV.METODOLOGÍA .....	31
4.1. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA .....	31
4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
4.1.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
4.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31
4.2. UNIVERSO O POBLACIÓN, MUESTRA.....	31
4.2.1 POBLACIÓN.....	32
4.2.2 MUESTRA.....	32
4.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	32
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	35
4.6. PLAN DE ANÁLISIS.....	36
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	37
4.8. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	38

V.RESULTADOS .....	39
5.1. RESULTADOS.....	39
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	56
VI.CONCLUSIONES .....	60
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	65



## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N° 1-Gráfico N° 1 Sexo empresarios.....	39
Tabla N° 2-Gráfico N° 1 Edad representantes.....	40
Tabla N° 3-Gráfico N°3 Grado de instrucción.....	41
Tabla N° 4-Gráfico N° 4 Tipo de empresa.....	42
Tabla N° 5-Gráfico N° 5 Sabes que es una Mypes.....	43
Tabla N° 6-Gráfico N° 6 Los beneficios que poseen los Mypes.....	44
Tabla N° 7-Gráfico N° 7 La atención a la necesidad del cliente.....	45
Tabla N° 8-Gráfico N° 8 Emplea usted una gestión de calidad.....	46
Tabla N° 9-Gráfico N° 9 Documentos para mejorar la calidad del servicio.....	47
Tabla N° 10-Gráfico N° 10 Como lo ven sus trabajadores.....	48
Tabla N° 11-Gráfico N° 11 Capacita a los trabajadores .....	49
Tabla N° 12-Gráfico N° 12 La preferencia ante sus proveedores.....	50
Tabla N° 13-Gráfico N° 13 Sabe lo que es RUC.....	51
Tabla N° 14-Gráfico N° 14 Beneficios de contar con RUC.....	52
Tabla N° 15-Gráfico N° 15 Formalización.....	53
Tabla N°16-Gráfico N° 16 Cuánto le cuesta formalizarse.....	54
Tabla N° 17-Gráfico N° 17 Situación laboral de sus empleados.....	55

## **INDICE DE CUADROS**

CUADRO N° 1 Relación de Mypes.....	32
CUADRO N° 2 Matriz de operacionalización – Gestión de calidad y Formalización..	34
CUADRO N° 3 Matriz de consistencia.....	37

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado “Caracterización de la Gestión de calidad y la Formalización de las Mypes sector servicio rubro de restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018, se centra en la línea de investigación Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE, del campo disciplinar de la promoción de las MYPE, la cual se encuentra autorizada por la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La referida investigación toma como variables a la Gestión de Calidad y a la Formalización de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en el escenario de Ferreñafe, las cuales forman parte del contexto de negocios de servicio gastronómico.

En el desarrollo de este trabajo se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, técnica de encuesta, y el instrumento del cuestionario que se aplicó a los representantes de las Mypes, el cual estuvo estructurado con 17 preguntas de escala nominal para la variable de gestión de calidad y formalización.

El Perú tiene el primer puesto en cuanto al índice de espíritu emprendedor en Latinoamérica y quinto a nivel mundial con un valor de 0,37 puntos al 2018.

Que el 43% de los peruanos están ansiosos por comenzar un negocio en los próximos 3 años. Ocupando el sexto lugar en cuanto a intención de emprender, el Perú en la región. Colombia lidera el ranking latinoamericano con 53% seguido de Ecuador con 48%.

Puntualiza este artículo que en el Perú el 65% lo toman que emprender un negocio es la elección de carrera profesional anhelada; mientras que el 63% tienen éxito al emprender un negocio gozando estatus y respeto y el 75% indican que a menudo se habla de emprendedores que han tenido éxito en los medios de comunicación.

La tasa de mortalidad en el Perú de los emprendimientos (6,2% frente a 5,2% del promedio de la región) y bajos niveles de innovación (17,8% frente a 23% del promedio de la región) existentes en la gran mayoría de ellos, (Serida, 2018).

Actualmente las Mypes son trascendentales para la economía del país. Aportando el 24% del Producto Bruto Interno, y el 85% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; no obstante, el progreso de las empresas se encuentra estancadas, primordialmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que admita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el desarrollo sostenido de las mismas.(Andina, 2018)

(Produce, 2018), sustenta que las Micros y Pequeñas empresa llegan entre el 50% y 60% que son formales cumpliendo con los requisitos para ello, por otro lado, existe una serie de motivos que generan informalidad en el sector.

La informalidad se refiere a los trámites que tiene realizar las empresas que no lo cumplen, y también es un motivo, con la baja productividad de la mano de obra, con el poco acceso a financiamiento barato y con el tamaño de la producción.

Produce viene organizando a través de distintos programas, para contrarrestar la informalidad, con la finalidad de que en los siguientes tres años se evidencie un importante crecimiento en la formalización.

Al llegar al bicentenario tengamos un nivel de formalización como lo tienen los países de la Alianza del Pacífico (México, Chile, Colombia y Perú)”. (Raúl, 2018)

La Micro y Pequeña empresa tiene como objeto desarrollar diversas actividades, pudiendo ser fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas, por esto constituyen parte fundamental en la economía tanto como compradores y vendedores, pues contribuyen al crecimiento económico del país.

En la globalización de hoy, se ha convertido la calidad en una fuente principal para afirmarse en el mercado y permanecer en él. Por eso el interés de los empresarios en la calidad ya que es tan remota como las organizaciones, en cada etapa de la historia la noción de calidad ha sido diferente. Han evolucionados las sociedades y los individuos, cada una a su ritmo y han exigido formas nuevas con particularidades distintos.(Lozano, 2014)

La gestión de calidad beneficia a las empresas a mejorar sus procesos, gracias a un sistema de progreso continuo. Pocos empresarios especulan que la gestión de calidad consiste en un gasto permanente, que las empresas deben generar para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos. Detallar con un SGC bien implementado, asimismo, ofrece un valor real y muchos beneficios para la organización.(ESAN, 2018)

Los requisitos que toda empresa debe cumplir al momento de formalizarse para no tener problemas con el estado cuanto a tributación, seguridad ocupacional, protección laboral y acceso a salud y pensiones. (Aula mass, 2012)

La Formalización es muy importante porque avala que las actividades económicas se desarrollan dentro parámetros institucionales y legales que otorgan

igualdad de derechos y obligaciones de los agentes económicos: trabajadores, empresarios, consumidores y el estado. (Gonzales de Olarte, 2017)

Por otro lado, las Mypes llamadas también unidades económicas conforme lo dispone la ley 28015, modificadas con la ley 30056, son organizaciones de micro y pequeñas empresas, que en el distrito de Ferreñafe en gran porcentaje están constituidas en organizaciones formales dedicadas a la gastronomía. En nuestro distrito se ofrecen deliciosos platos como: El cabrito, el higadito, el frio, el espesado, la sopa de cholo, muy originaria para la celebración de las fiestas religiosas, el cebiche de tollo, el chiripico, arroz con pato, pepián de pava con garbanzo y el plato representativo como es la causa ferreñafana que es muy solicitado por los propios ciudadanos ferreñafanos y así como de otros lugares.

En el distrito de Ferreñafe, región Lambayeque, en donde se desarrolló esta investigación, existen Micros y Pequeñas empresas que se dedican rubro restaurante, contar con estos negocios en este distrito es rentable, porque las empresas más antiguas le deben su permanencia a la tradición gastronómica que siguen los clientes; sin embargo recurrir a dicha tradición no asegurará el crecimiento de un negocio, actualmente se encuentran un auge y crecimiento positivo de los propietarios incursionando en este tipo de negocios donde día a día se ve en una constante competitividad por captar la mayor demanda de clientes. Esto ha conllevado que los empresarios planten diversas mejoras que con el transcurrir del tiempo se pudo notar que las medidas correctivas que adoptaron los empresarios carecen de toda una gestión administrativa y operativa y que en algunos casos los han llevado al fracaso de sus Mypes, por ello debido a la importancia de las MYPES en nuestra economía local, en la presente investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las

características de la Gestión de calidad y la Formalización de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018?. Para ello en el desarrollo de este estudio se fijó como objetivo general determinar las características de la Gestión de la Calidad y la Formalización de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018, y los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018, b) Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018, y c) Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.

Asimismo, esta temática tiene como justificación teórica la de aportar conocimiento existente sobre la gestión de la calidad y formalización en el sector servicio rubro restaurantes. De igual manera en la práctica la justificación se halla en la necesidad de conocer las características de los conceptos mencionados en dicho rubro, pues ayudará a los propietarios a implementar un sistema de calidad y formalización. Desde el punto de vista metodológico esta investigación pretende dar a conocer a los futuros micro empresarios sobre lo que es un sistema de calidad y formalización a aquellos que deseen dar inicio a una Mype. Con información cuantitativa por medio de aplicaciones estadísticas y matemáticas.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. Variable Emprendedores**

(Guerrero, 2012) En su documento de ejercicio exploratorio denominado “El Emprendimiento y sus Tenciones desde la Política Pública”, siendo de carácter documental, el cual tuvo como objetivo matizar las diferentes perspectivas sobre el emprendimiento y el espíritu emprendedor, influyendo la vida empresarial de estos dando resultados una gran cantidad de indicadores los cuales se utilizarán para medir los resultados y regularidades empresariales. Llegando a la conclusión que el emprendimiento ha traspasado la sociedad, permitiendo así conocer el crecimiento, supervivencia de las organizaciones, el empleo, cambios tecnológicos y muchos más datos como uno de ellos los datos de los propietarios siendo los resultados de su investigación favorecen a la actividad empresarial, siendo el espíritu empresarial el mayor motor de desarrollo, a través de la innovación hacia el crecimiento de cualquier organización.

#### **2.1.2. Variable de Gestión de Calidad**

##### **Internacionales**

(Pérez, 2016) En su Tesis. “Implementación de ISO 9001:2015 En un SGC Certificado en ISO 9001:2008” - MÉXICO. El objetivo de esta investigación es exponer los lineamientos y etapas para la planeación en la transición de una Sistema de Gestión de la Calidad certificado en la versión ISO 9001:2008, a los cambios y requisitos establecidos por la nueva versión ISO 9001:201, habiéndose arribado a las siguiente conclusiones: Un sistema



de gestión de calidad debe ser considerado por las organizaciones como una herramienta preventiva, por ello, la versión 2015 de la norma ISO 9001, integra la gestión de riesgos para fomentar en las compañías la identificación de todos los riesgos potenciales que tienen en el actuar de sus funciones. Así mismo la integración de gestión de riesgos en la versión 2015 en la norma ISO 9001, permite que una organización sea conforme a los requisitos de otras normas certificadores de carácter ambiental, de seguridad, de inocuidad de alimentos entre otras.

### **Nacionales**

(Barrientos, 2018). En su tesis denominada “Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad de las Mypes”, Sector Servicio Rubro Restaurantes en el Distrito de San Jacinto, año 2017” presentada para optar el Título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tumbes, Perú. Detalla en su investigación cuyo objetivo fue determinar las características del Financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPES, Sector Servicio Rubro Restaurantes en el Distrito de San Jacinto, PERÚ año 2017”. El tipo de investigación su descriptiva, a nivel cuantifico, diseño no experimental y corte transversal, llegándose a las siguientes conclusiones:

En relación a la variable del financiamiento:

- Los negocios han iniciado sus actividades con capital propio, el financiamiento de dinero es a corto plazo, la tecnología es escasa.

En relación a la variable de gestión de la calidad concluye:

- Existe un nivel medio del cuidado del medio ambiente, el nivel de atención es alto y positivo en beneficio de los clientes, la atención al cliente es de nivel alto y positivo, buscan mantener satisfecho al cliente, incluso tratan de identificar anticipadamente las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes.

(Flores, 2016). En su trabajo de estudio titulado “La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de Boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima. PERÚ. En su estudio cuya finalidad fue determinar las principales características de Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio-rubro restaurante gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima. PERÚ 2015. El tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo y no experimental – transversal, se recogió la información de 10 muestras de Micro y Pequeñas Empresas a cuáles se les aplico un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Llegó a las siguientes conclusiones:

- En la mayoría de empresarios y/o administradores de las Mypes tiene conocimientos sobre gestión de calidad; sin embargo, no hay interés por parte de ellos en poner en práctica lo referido, ofreciendo una pésima atención al cliente
- El 70% de los propietarios meditan que primero es la calidad de sus compras ante sus proveedores.
- Casi la totalidad de las Micros y Pequeñas empresas de esta investigación no cuentan con una política de calidad, ni capacitación

a su personal, lo realiza simplemente en forma rutinaria; por eso tiene un desempeño pésimo en sus funciones que realizan diariamente en sus labores cotidianos, en cuanto a la publicidad y eventos o promociones casi nada, solo usan paneles.

(Huaranga, 2016). En su Tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote, año 2013”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Chimbote- Perú 2016- Detalla que su investigación fue descriptiva, no experimental, cuantitativa y transversal que se escogió veintitrés Mypes a quienes se les aplico una encuesta de trece interrogantes cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. Su Objetivo General fue establecer las Características de la Gestión de la Calidad de las Mypes del sector servicio- rubro restaurantes en el Distrito de Nuevo Chimbote 2013. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Que la mayoría son masculino, fluctúa entre dieciocho a treinta años, son profesionales y tienen 3 años de experiencias en el establecimiento.
- El 69.9% de las Mypes están formalizadas.
- Cuentan con un o cinco empleados en condición informal. El 100% de los representantes de los restaurantes desconocen sobre estándares de calidad ISO, pero no cumplen adecuadamente los estándares de calidad, ni un plan importante administrativamente y ejecutante por eso no son competentes en el mercado.

(Jauregui, 2016) En su estudio de investigación titulado “Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Restaurantes de la Urbanización Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Chimbote-Perú 2017. Detalla que su investigación fue descriptiva, no experimental, cuantitativa y transversal que se escogieron ocho empresarios de muestra aplicándose un cuestionario de trece interrogantes. El Objetivo es determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Concluye:

- La mitad de los representantes, corresponden a dieciocho a treinta años y son varones. En cambio, el 70.9% poseen el nivel de educación superior no universitaria y el 74.5% son propietarios de las Mypes.
- El 38% adquieren más de siete años de estabilidad en la sección y 63% poseen de uno a tres trabajadores.
- Los propietarios en su totalidad tienen como objetivo maximizar ganancias.
- Casi la totalidad no tienen conocimientos de técnicas de Gestión de calidad a la vez son líderes en su gestión.
- Los propietarios mantienen democráticamente el liderazgo en sus negocios en un 75%. Y la mayoría no sigue su plan de negocios estratégicos.
- Se concluye definitivamente que la totalidad de las Mypes, son dirigidos por los propietarios, y emplean un servicio de calidad empírico, desconociendo el tema.

### **2.1.3. Variable de Formalización**

#### **Internacionales**

(Heredia & Quintero, 2014). Detalla esta investigación se buscó determinar el nivel de formalización del mercado de foodservice en COLOMBIA. La investigación fue de carácter exploratorio, cualitativo y cuantitativo sobre el mercado de foodservice. En tipo cualitativa Se encuestó a siete propietarios del rubro de foodservice para construir, con base en ellas, el perfil ideal del cliente institucional en Colombia, particularmente de los restaurantes de menú fijo de compra media, en términos de su gestión administrativa y financiera, operación logística, prácticas de mercadeo, tecnología y gestión humana. Con estas entrevistas se investigó conocer el efecto de los actores secundarios (proveedores, gremio y academia), en el desarrollo del cliente institucional de dicho mercado.

Los diferentes contratos más utilizados por la mayoría de restaurantes encuestados son: término indefinido con un 38% y contrato a término fijo con un 30%. Por su parte, los diferentes contratos son: el 15% de prestación de servicio asimismo el 13% de contrato a terceros con las cooperativas mientras el 4% contrato verbal y no sabe o no responde.

Referente al tipo de sociedades que está registrado la empresa son: el 67% es persona natural, el 21% es sociedad por acciones simplificadas (SAS), el 4% es sociedad limitada y el 8% no respondió.

En promedio el 60% de restaurantes de menú fijo realizan diferentes actividades que van desde la búsqueda de hoja de vida hasta la contratación directa, pero el 13% realiza este proceso a través de cooperativas o terceros, que implicaría

un nivel de formalización mayor por ser un proceso total quienes controlan este tema los expertos en la materia.

### **Nacionales**

(De la cruz, 2016) En su Tesis “Caracterización de Formalización y Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Zapaterías en la Ciudad de Tarapoto-Provincia de San Martín, Período 2016. Informe Final de Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración. Perú 2016. Detalla que su investigación fue descriptiva, no experimental, cuantitativa y transversal que se escogieron 12 empresarios de muestra de una población de 35 Mypes a quienes se les aplico una encuesta. Donde tuvieron como objetivo general determinar la relación entre la formalización y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas del sector comercio-rubro de zapaterías del distrito de Tarapoto de la Provincia de San Martín, Año 2016. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La totalidad de las MYPES del sector comercio-rubro zapaterías son formales
- Tuvieron asesoría en gestión empresarial en un 83.3%
- Por tanto, el 83.3% manifiesta que ésta ayuda a la expansión de las ventas aun cuando aumente los costos laborales.
- En cuanto a la gestión de la calidad, se pudo determinar que el 58.0% tiene educación secundaria, de los cuales el 75.5% de la muestra pertenece al género masculino.
- La totalidad de las Microempresas afirma utilizar procesos estandarizados de producción en los productos que comercializa.

- El 67.05% utilizaron el Plan de Trabajo, asimismo con un porcentaje menor el Plan Estratégico y la investigación de mercados para la comercialización.
- En cuanto al proceso de capacitación del personal, afirman realizarlo como política 5 veces al año con el objetivo de mejorar el servicio de atención al cliente, a esto se suma que el 83.0% utilizan modelos de sus productos al gusto y preferencia de sus clientes; y la evaluación del nivel de satisfacción de éstos utiliza las TIC para optimar la calidad del producto.

(CASANOVA, 2017) En su investigación titulada “La Gestión de Calidad y la Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-venta de abarrotes en el mercado central de la Ciudad de Casa Grande, Año 2016”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Trujillo-Perú 2017. Detalla esta investigación sobre describir las principales características de la Gestión de la Calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro venta de abarrotes del mercado central de la ciudad de Casa Grande, 2016. No se recogió muestra sino se trabajó con la población completa en un total de diez Mypes, se aplicó un cuestionario de quince preguntas cerradas, llegando las siguientes conclusiones:

- Referente a las características de las Micro y Pequeñas empresas el 70% de los empresarios tienen entre 31 a 50 años de edad, la mitad son mujeres la totalidad tiene el nivel secundario, solo el 70% las empresas no están formalizadas ni registradas en la Sunat, y tampoco cuentan con un régimen tributario.
- El 80% no declara ni paga sus impuestos,
- El 90% no tiene licencia Municipal de funcionamiento,

- El 100% de estas MYPES no cuentan con certificado de defensa civil.

De acuerdo a las características de la Gestión de Calidad, el 100% de las MYPES no conocen lo que es gestión de calidad, el 100% no ha aplicado ninguna estrategia de gestión de calidad, el 90% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus productos, el 90% actualiza sus productos según los gustos y preferencias del cliente, el 90% comercializa productos fabricados mediante procesos estandarizados de producción, el 90% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus productos y finalmente el 70% de MYPES encuestadas no se encuentran formalizadas, teniendo el 80% como motivo principal su falta de conocimiento sobre los trámites para la legalización de sus actividades comerciales, reconociendo el 20% de los encuestados que, formalizarse les traería como ventaja principal el acceso al sistema financiero y de esta manera crecer dentro de su rubro comercial.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 EL EMPRENDEDOR:**

La palabra emprendedor logra definirse como la persona, ser u individuo el cual desarrolla un proyecto el que tiene como fin económico, político, social, etc. Siendo así la actividad emprendedora una gestión de cambio radical y discontinuo dentro de una organización (Kundel, 1991).

Emprender es pretender la ir más allá de los recursos que se logren controlar en la actualidad.



Según lo antes ya dicho, un emprendedor llega a poseer las siguientes características: sexo, edad, grado de instrucción, tipo de empresa, que es una Mype, beneficios.

### **2.2.2. GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES**

Actualmente el sistema de gestión de calidad es relativo a la excelencia empresarial. Ante los requerimientos que impone un ambiente competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial admite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa. Las implementaciones de modelos de gestión de calidad brindan ventajas de excelencia empresarial o sistemas certificados son numerosas. Aumentan y disminuyen los costos de la empresa con los niveles de satisfacción de los clientes, las ventas y la rentabilidad. Es una unidad que beneficia la motivación e integración de los empleados en la empresa, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral en gestión de calidad, cuenta con otros beneficios la gestión de la calidad empresaria como el enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las empresas.(Lloréns & Fuentes, 2005)

Sustenta (Cuatrecasas, 2012), que toda calidad posee propiedades inherentes a un producto o servicio adquiridos en una técnica de producción, como la magnitud de satisfacer al cliente. Admite cumplir con todas las especificaciones que se plantea y debe ajustarse al usuario que se manifiesta. Para los diferentes investigadores detallan que para la calidad del producto o servicio se debe desarrollar temas sobre gestión de calidad, teniendo en cuenta las otras significaciones que se expresa, por ejemplo:

- “Adecuación al uso y ausencia de defectos” (Juran),
- “Cumplimiento de las especificaciones” (Crosby), o cualesquiera tan únicas como “la llamada función de pérdida” de Taguchi, mencionada como “la mínima pérdida para la sociedad”.

Debemos mencionar actualmente los empresarios confunden erróneamente la calidad de un producto o servicio no es importante porque eleva su precio. Con el tiempo ha evolucionado la noción de calidad, ampliándose en objetivos y modificándola orientación. También desde un elemental inspección o registro hasta alcanzar el cambio en uno de los cimientos de la estrategia global de la empresa.

(Gutierrez, 2005), SGC tiene que señalar que la formación es capaz de proveer un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, obtener una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

### **Características de la Gestión de Calidad**

Según (Rubio, 2010), anteriormente hablar de calidad era relacionadas con las actividades de fábricas, a veces repetidamente entra a otros campos de la actividad de los trabajadores. Ahora ya incursiona en los Mypes de servicios que anteriormente no había, también en las empresas públicas o privadas, escuelas y oficinas de la presidencia. Hablar de calidad se refiere a una cadena de preparaciones que te van ayudar a despejar las dudas sobre los diferentes tipos de actividades que se realiza en el negocio sobre las relaciones interpersonales, también vas poder sacar tus propios conocimientos sobre el desarrollo de la

naturaleza. Las personas han buscado la manera de sobrevivir al medio ambiente luchando con las adversidades de la naturaleza que se le presenta. Asimismo, logro a ampliar sus conocimientos para permanecer, transformarse y progresar en la vida competente del negocio. Con el transcurrir de los años el ser humano ha logrado a desarrollar debido a los años de experiencia que han adquirido constantemente y tienen que modernizarse para contrarrestar con las diferentes actividades que se desarrollan en el mundo actual y estar un escalón más arriba de otras empresas en el rubro de comercio, industrias.

La calidad es un factor importante en los micros negocios de servicio ya que los clientes determinan considerablemente en la atención de calidad de servicio final, es fundamental acoger la calidad como una filosofía de trabajo de la gestión de documento generalmente se toma que las características lo cual permitirá ser más competitivo en el mercado donde se desenvuelva.

### **El Sistema de Gestión (SG)**

Según (Imilce, 2009), ISO ha logrado tener un conjunto de reglas técnicas registradas en el mundo actual, para constituir un SGC a cualquier espacio privado primordialmente para los negocios. Si hablamos GSC, puntualizaremos precisamente esta noción. SGC son procedimientos que admite gestionar y garantiza la calidad de las instrucciones definidas, así como las responsabilidades necesarias y facilite la confianza del cumplimiento de los requisitos de calidad pertinentes para lograr sus objetivos. Las entidades establecen las estrategias y objetivos de las Mypes, donde se planificará un conjunto de actividades con el esfuerzo de lograr metas propuestas.

## **Sistema de gestión de la calidad ISO 9001**

La Perspectiva para este SGC es identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados, que contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización, de una Micro y Pequeñas empresas en el logro de sus objetivos. Los mecanismos del sistema relacionado a los distintos procesos, permiten a través de este enfoque mejorar la efectividad y eficiencia de una empresa, siendo necesario contar para ello con un liderazgo, que logre facilitar la creación y mantenimiento de un ambiente interno, en que el personal pueda involucrarse en medida suficiente en el alcance de las metas establecidas.

Cuando esta gestión se dirige al cumplimiento de los requisitos de los usuarios y las partes interesadas, el sistema se integra y se convierte en un sistema de gestión de la calidad. SGC necesita distinto elemento acreditado en la NTP ISO 9001, el mejoramiento continuo. Como 1º medir los procesos y luego analizar los resultados de las comprobaciones, así tomar decisiones concretas que sea dirigida al mejoramiento de los procesos. Donde deberemos plantear un modelo de gestión de calidad basando de NTP ISO 9001 con los elementos que posee:

- Las exigencias a los usuarios o los interesados como componentes de ingreso para desarrollar un bosquejo o diseño de productos, procesos o servicios.
- Los representantes de las empresas son parte importante para guiar a los trabajadores a involucrarse con SGC ordenado y consistente además recayendo toda la responsabilidad son los directores o gerentes.

- Además, los procesamientos se relacionan con las políticas y objetivos de la calidad donde se debe comunicar a todos a los estamentos más importantes de las empresas para su organización y la revisión del sistema de gestión de calidad.
- Es el elemento clave de toda empresa contar con los recursos necesarios, obteniendo el permiso sobre estos, como: materias primas, máquina de proceso, equipos de medición, herramientas las labores personales, etc., además toda empresa debe contar con sus estrategias para poder satisfacer las demandas de sus clientes.
- Se debe determinar los abastecimientos de los recursos necesarios, para otorgar una formación planificada a los trabajadores y contar con una evaluación eficiente, como la infraestructura, el equipamiento y el ambiente necesario.
- La empresa debe tener una organización eficiente para cumplir con la demanda del cliente asimismo con los estándares que se requiere en la elaboración del producto o servicio que brinda. Donde involucra el diseño, los nuevos productos, servicios.
- Para medir y analizar percepción del cliente o interesados en los productos, procesos o servicios que reciben.
- El SGC debe tener progreso continuo en los productos o servicios.

(MINCETUR, 2013)

## **Principios de la Gestión de Calidad**

Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados para realizar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la GC, son:

1. Debemos tener conocimientos y comprensión para cumplir con las necesidades actuales y futuras, tanto internas como externas, para satisfacer sus expectativas de nuestro cliente.
2. Establecer que los líderes orienten, crean y mantenga una unidad de propósito en la empresa e involucrar al personal con los objetivos de la misma.
3. Tener un Analices profundo de los procesos para lograr una mejora continua.
4. Determinar la participación de los trabajadores porque ellos son vitales en la empresa con sus habilidades y destrezas en beneficio de la organización.
5. El resultado deseado de una organización se basa en los procesos que realizan las actividades y los recursos relacionado entre sí, alcanzando eficazmente.
6. Buscar los procesos conectados como un procedimiento para contribuir a la eficacia y eficiencia de toda empresa en el logro de sus objetivos.
7. En una empresa debe constatar siempre la mejor continua permanente en ella.
8. Se debe tomar decisiones eficaces que se respalda con los análisis de los datos y la información previa.

9. Fortalecer las empresas que nos brinda un ambiente libre sin miedo y culpas hacia los demás, estimulando los valores de su personal.
10. La empresa y los proveedores deben tener una relación mutua que beneficia ambos en el negocio

### **2.2.3. LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES**

La formalización alude a la acción de dar carácter legal a una cosa que reúne las condiciones necesarias o los requisitos establecidos: formalización del contrato ante notario.

En cuanto a las MYPES, la Constitución promueve un escenario próspero en su creación, formalización, progreso y competencia, así como el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales; estableciendo un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorarlos 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 sostenido.(Ley N°28015, 2003)

La formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el mercado nacional va en aumento, ya que actualmente se busca la posibilidad de que estos negocios obtengan un conjunto de beneficios, los cual son regulados en la Ley MYPE (Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la MYPE y del Acceso al Empleo Decente). Aquí tenemos algunos beneficios que destacan, como el acceso a los procesos de compras estatales como

proveedores hábiles o autorizados; facilidades en realizar exportaciones y contar con unos excelentes cursos de capacitación y acceso financieros. Así también a poder ingresar a nuevos mercados, reduciendo los regímenes tributarios a que pertenece y de suscribir convenios con el gobierno.

Con el fin de acelerar el trámite de la formalización y de proporcionar estos beneficios, PRODUCE a través de un D.S. dio a conocer la modificación en el reglamento de la Ley MYPE, el cual señala que ahora una microempresa puede constituirse como tal sin pagar el capital mínimo suscrito; es decir, sin tener que costear el monto determinado durante su inscripción, vale decir, que cuarta parte del capital acreditado al momento de su constitución. De otra parte se definen como algunas de las características formadas de la formalización de las Mype del distrito de Ferreñafe las siguientes: Ruc, beneficios, formalizar, costo y la situación laboral (Emprendimiento (. , 2017).

### **2.2.3.1 Formas para formalizar una empresa**

La formalización permite que sea reconocido por el Estado peruano. Esto genera un costo y tienes que cumplir una serie de requisitos legales, pero vale la pena.

**Estar formalizado da ventaja al empresario:** evita que confisquen tus bienes o que clausuren o multen tu negocio, ganas credibilidad y confiabilidad ante tus clientes, puedes conseguir socios y pedir créditos o préstamos, accede beneficios tributarios o constituir alianzas estratégicas con proveedores. Te manifestamos como formalizar tu empresa en forma más sencilla:



1. **Reservar el nombre de tu empresa.** Debes ir a la Oficina de Registros Públicos y verificar que no exista otro nombre o razón social igual al que vas a usar para tu empresa. Luego, debes reservar el nombre que elegiste para que nadie más pueda inscribirse con él. La reserva dura 30 días, lo que significa que debes completar los pasos 2, 3 y 4 en ese lapso.
2. **Hacer la minuta de constitución.** Debes contar con un abogado para hacer este trámite, además debe incluir el tipo empresa, los estatutos, los datos de los socios/accionistas y sus aportes económicos, la dirección comercial, fecha de inicio de actividades y el número y tipo de bienes con los que formarás operaciones.
3. **La escritura pública.** Luego debes llevarla a una notaría añadiendo una constancia del capital de la empresa, un inventario de los bienes, y el certificado de Registros Públicos con la reserva del nombre de tu empresa.
4. **Inscripción en Registros Públicos.** El notario realiza esta inscripción, oficializando así la existencia de tu empresa.
5. **Obtención del RUC.** Debes ir a la Sunat con el expediente solicitado según el tipo de empresa. Debes elegir como persona natural o jurídica y la categoría de la renta.
6. **Legalización de libros contables.** Teniendo el número de RUC y tipo de renta, contarás con unos libros contables acordes a ella y debe ser legalizados por un notario.
7. **La licencia municipal.** Debes solicitarla en tu distrito de origen de tu empresa, por lo general, debes llevar una copia del RUC, el certificado de zonificación, un croquis de la ubicación, copias del contrato del local y de

la Escritura Pública, recibo de pago por derecho de licencia y un formulario de solicitud otorgado por la municipalidad.

8. **Autorizaciones especiales.** Algunas empresas o negocios necesitan autorizaciones especiales para empezar a funcionar, como las de transporte de carga pesada, escuelas o veterinarias. Puedes encontrar otros ejemplos en este enlace de la SUNAT.
9. **Autorización o presentación de planillas.** Se realiza ante el Ministerio de Trabajo. Estás obligado a llevar planilla si eres persona jurídica o eres persona natural con más de tres trabajadores a tu cargo o recibes al menos una prestación de servicio de terceros.(RPP, 2015)

### **2.2.3.2.Mypes**

Representa un papel determinante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al tener la principal generación y agente dinamizador de empleo asimismo es la unidad económica conformada por un propietario natural o jurídico, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios que se encuentra regulada TUO. (SUNAT P. d., 2018).

Un negocio, mayormente se inicia como micro o pequeña empresa, será Microempresa si decide tener de 1 a 10 trabajadores y calcula tener ingresos no mayores a 150 UIT anuales; será una pequeña empresa si planea tener de 1 a 50 trabajadores y calcular tener ingresos no mayores a 1,700 UIT anuales.

Parte de la formalización de una empresa es lo concerniente a la contratación del personal para un negocio, puesto que es importante tener la información necesaria para suscribir contratos idóneos en beneficio del trabajador y del contratante, la MYPE, por ello, una MYPE en su formalización debe atender a las siguientes obligaciones laborales:

Si una empresa se acoge al **Régimen Laboral General**, sus trabajadores deberán percibir una remuneración de S/. 950.00 como mínimo, trabajarán como máximo una jornada de 8 horas diarias o 48 horas semanales, si se tratara de una jornada nocturna deberán percibir la jornada mínima más la sobretasa del 35%, teniendo derecho a un descanso semanal de 24 horas y pago por sobre tiempo, así como a vacaciones de 30 días o como mínimo de 15, el seguro social y el sistema pensionario al que decida pertenecer el trabajador. Si el empleador despide arbitrariamente al trabajador, éste tiene derecho a percibir 1 ½ remuneraciones por año y una indemnización especial de 2 remuneraciones por año.

Si una empresa se acoge al **Régimen Laboral Especial**, básicamente tendrá las mismas obligaciones que una del Régimen Laboral General, con la diferencia de que a la jornada nocturna no se aplica, que la vacaciones deben ser como mínimo 15 días, y puede reducirse a 7, no hay indemnización especial y el trabajador y conductor deciden si aportan al sistema pensionario. Además, los derechos excluidos son: CTS, Gratificaciones de julio y diciembre, participación en las utilidades (tienen menos de 20 trabajadores), Póliza de seguro de vida, asignación familiar y sobretasa en trabajo nocturno cuando es habitual (Emprendimiento, 2017).

## **Restaurante**

Es un local donde se atiende al público en general las comidas o los platos a la carta comiendo en el mismo lugar o para llevar por eso se paga. En la actualidad hay una diversidad de servicio y tipos de cocina.

## **Las Mypes de restaurantes**

Las Mypes se situadas en el distrito de Ferreñafe, región de Lambayeque están siendo administrados por los propietarios, de diferentes edades. Quienes se organizan en pequeños grupos que desempeñan distintas funciones, entonces los restaurantes cumplen en poner distinción en calidad de servicio y maximizar la ganancia, careciendo de gestión de capital humano por trabajar entre familiares. Asimismo, tiene como finalidad de generar puestos de trabajo para sus vecinos y contribuir en el desarrollo gastronómico del pueblo.

## **Particularidades**

- Están situados en sitios estratégicos de alta concurrencia.
- Se atiende de lunes a domingo.
- Según los platos típicos varían los precios.
- Las infraestructuras tienen regular tamaño y apropiado.
- Se atiende al público en general.
- Demorando de cinco a siete minutos.

Con relación al modo de manejar los restaurantes, en su totalidad los empresarios desempeñan diferentes cargos, así como uno cumple de atender al cliente al mismo tiempo realiza las cobranzas ya que carece de personal.

### **¿Quiénes son los clientes?**

Son: las persona que residen en el distrito, los turistas que consumen los almuerzos y bebidas, y otros platos a la carta.

### **5.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES:**

#### **Mypes**

Nos referimos las siglas Micro y Pequeñas Empresas; éstas son sociedades unipersonales, generalmente de propiedad familiar, cuya plantilla laboral no supera los diez trabajadores y el trabajo se realiza de una forma no tan especializada. Por ejemplos sencillos de este tipo de negocios son los restaurantes, pollerías, y tiendas de ropas, por nombrar algunos.

#### **RUC**

Cuando hablamos de las siglas Registro Único de Contribuyentes nos referimos a RUC, que es la base de datos del registro que contiene la identificación de las actividades económicas y demás información relevante de los sujetos inscritos. Asimismo, el Número RUC es único y consta de 11 dígitos y es de uso obligatorio en toda declaración o trámite que se realice ante la SUNAT.(SUNAT, 2018)

#### **Nuevo NRUS- RUC**

Fue creado este régimen tributario para los pequeños comerciantes y productores, el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos, con la que se reemplaza el pago de diversos tributos. Está dirigido a personas naturales que realizan ventas de mercaderías o servicios

a consumidores finales. También pueden acogerse al Nuevo RUS las personas que desarrollan un oficio, quien permite la emisión de boletas de venta y tickets de máquina registradora como comprobantes de pago quedando prohibido emitir facturas y otros comprobantes que dan derecho a crédito tributario y hay restricciones respecto al máximo de ingresos y/o compras mensuales y/o anuales y también respecto al desarrollo de algunas actividades no permitidas.(SUNAT, 2018)

## **SISTEMA**

Sistema: Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos(Real Acedemia Española, 2001)

## **GESTIÓN**

Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.(Real Acedemia Española, 2001)

## **CALIDAD**

- “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas” [Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979]
- La calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades.
- Se refiere a las distintas actividades que realizan las empresas como el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la organización.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Se refiere a las actividades empresariales que se realizan en formas planificadas y controladas, sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.(Mateo, 2010)

Es el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar todos sus procesos. No se trata de un modelo aislado, sino que obedece a un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la organización.(nueva-iso-9001-2015, 2018)

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.(9000, 2013)

## **FORMALIZACIÓN**

No es un concepto neutro, sino una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas.

## **RESTAURANTE O RESTORÁN**

Es un negocio de servicio comercial, en la mayoría de los casos son públicos, algunos privados donde se consume la comida y la bebida en el mismo local para luego ser pagadas asimismo en la actualidad hayuna gran gama de particularidades de servicio y ejemplos de cocina. Son: a la carta, el menú del día, etc.

### **III. HIPOTESIS**

Para la presente investigación no se formularon hipótesis dado que es una investigación descriptiva, porque su alcance no implica una influencia o causalidad (Hernández, Fernández y Baptista, p. 140, 2003).



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA**

#### **4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Fue de tipo descriptiva, porque busca especificar las características del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado. Según (Hernández, 2006). La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos o fenómenos empresariales.

#### **4.1.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

Fue de nivel cuantitativo. Según(Hernández, 2006), este enfoque usa procedimientos estandarizados; tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos.

#### **4.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Fue de diseño no experimental, porque se realiza sin manipular las variables, es decir se observa los fenómenos tal como están en su entorno y de corte transversal, ya que la recolección de datos y la aplicación de los instrumentos que se usarán como medio de recolección de información serán en un solo momento el propósito; es describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.(Hernández, 2006).

### **4.2. UNIVERSO O POBLACIÓN, MUESTRA**

#### 4.2.1. POBLACIÓN

La población para las dos variables fue finita conocida representada por los 20 gerentes de las MYPES dedicada a la venta de productos gastronómicos, las cuales se encuentran ubicadas en las principales calles del centro del Distrito de Ferreñafe.

Según (Hernández F. y., 2003) cuando que las poblaciones son menores de 50 se reduce considerando de manera aleatoria o dejar el mismo.

RELACION DE MYPES		
N° Ord	RAZON SOCIAL	RUC
01	Restauran Chifa “Mi Dianita”	10167636697
02	Restaurant Warique Sican	10174151569
03	Restaurant “Antojitos Miguelito”	10453061979
04	Restaurante Chifa “El Peruano”	10417864712
05	Restaurante Chifa “El Buen Sabor”	10174475704
06	Restaurante “El Manantial”	10174298772
07	Mini Restaurant “Sazón Ferreñafana”	10174526198
08	Restaurant “San Pedro”	10174075447
09	Restaurante “Caballito de Mar”	10416107802
10	Snack Restaurant “El Sabor Norteño”	10174022441
11	Restaurante “Nacho”	10461678063
12	Restaurant “Un nuevo Sabor”	10437000501
13	Restaurant “La Zamora”	10174005481
14	Restaurant -Pizzería	No cuenta con Ruc.
15	Restaurant “La Casa del Menú”	No cuenta con ruc
16	Restaurant “Don Jorge”	10745333198
17	Restaurant “Mi Elenita”	No Cuenta con Ruc
18	Restaurant “D·Mechita”	10465491006
19	Restaurant-Cevichería “El Muelle”	No cuenta con Ruc
20	Restaurante “El Laberinto”	10174134265

#### 4.2.2. MUESTRA

La representación muestral para las dos variables es considerada el mismo número de gerentes, donde  $N=20$  entonces  $n=20$  por tanto la muestra es 20.

#### 4.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

### **Criterios de Inclusión para la variable Gestión de Calidad**

- Los representantes, administradores o gerentes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro de restaurantes que estén al momento de la formulación del cuestionario.

### **Criterios de Exclusión para la variable Gestión de Calidad**

- Trabajadores y Clientes

### **Criterios de Inclusión para la variable Formalización**

- Los representantes, administradores o gerentes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro de restaurantes que estén al momento de la formulación del cuestionario.

### **Criterios de Exclusión para la variable Formalización**

- Trabajadores y Clientes

#### 4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

**Cuadro N° 1 Matriz de Operacionalización – Gestión de Calidad y Formalización**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE LA DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS = LAS PREGUNTA	FUENTE	INSTRUMENTO
REPRESENTANTES	Un agente económico es formal si está registrado en las instituciones del estado que le corresponden y que, por consiguiente, se rige con el marco económico. (López Vera,2013)	CARACTERÍSTICAS	Las características dimensión de los representantes de lasMYPE, se mide con los indicadores: edad, grado de instrucción, tipo de empresas, beneficios de las MYPES. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Sexo	Sexo	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Edad	Edad	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Grado de Instrucción	Grado de Instrucción	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Tipo de Empresa	Tipo de Empresa	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Que es una MYPE	Sabe que es una MYPE	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Beneficios	Conoce los beneficios que tiene las MYPES	Gerente-Adm.	Cuestionario
GESTIÓN DE CALIDAD	Son las técnicas orientadas a la obtención de los estándares más altos de calidad en una empresa, estas se aplican a todas las actividades de la organización, a través de ellas se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y de la sociedad en general. (UCC,2018)	CARACTERÍSTICAS	La dimensión de la Variable Gestión de la Calidad , se mide con los indicadores: La atención, Gestión de calidad, documentos de Gestión, capacitación y preferencia. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	Atención	La atención que brinda Ud está de acuerdo a la necesidad del cliente	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Gestión de calidad	Emplea Ud. una gestión de calidad	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Documentos de Gestión	¿Qué documentos de gestión emplea Ud. para mejorar la calidad del servicio?	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Trabajadores	Como lo ven a Ud. sus trabajadores	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Capacitación	¿Ud capacita a sus trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente?	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Preferencia	¿Cuál es la preferencia que tiene Ud. ante sus proveedores?	Gerente-Adm.	Cuestionario
FORMALIZACIÓN	La Formalización avala que las actividades económicas se desarrollan dentro de parámetros institucionales y legales que otorgan igualdad de derechos y obligaciones de los agentes económicos: trabajadores, empresarios, consumidores y el estado (OLARTE, 2017)	CARACTERÍSTICAS	La dimensión de la Variable Formalización de las MYPE, se mide con los indicadores: RUC, beneficios, tipo, costo, situación laboral. Con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario	RUC	Sabe que es un RUC	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Beneficios	Conoce los beneficios de contar con un RUC	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Formalizar	Estas formalizado	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Costo	Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse	Gerente-Adm.	Cuestionario
				Situación Laboral	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados	Gerente-Adm.	Cuestionario

#### **4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta de tipo personal y el instrumento será cuestionario con preguntas cerradas y estructuradas (17 preguntas).

Para realizar la presente investigación se recurrirá a las técnicas e instrumentos siguientes:

##### **Cuestionarios:**

El instrumento utilizado será una encuesta que será validado por juicio de expertos con grado de maestría y doctorado en la carrea de administración las mismas que contiene 17 preguntas en total.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una a más variables a medir (Hernández, 2006). La aplicación de este cuestionario tendrá una duración de 15 a 30 minutos.

##### **Entrevistas:**

Con el propósito de recoger información secundaria que coadyuve al desarrollo y consolidación de esta investigación, se aplicarán encuestas con preguntas cerradas cuyas respuestas estarán determinadas a través de opciones.

**La observación:**

Esta técnica se aplicará haciendo un recorrido por las diferentes calles o avenidas del distrito de Ferreñafe conocer la forma que operan cada una de ellas.

**Análisis Documental:**

Se procedió a la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema, libros, revistas, Internet, tesis, Municipalidad Distrital de Ferreñafe y otros documentos vinculados a la investigación.

Se solicitó a la Municipalidad Distrital de Ferreñafe el padrón de licencias otorgadas, el directorio de restaurantes y cafeterías del distrito.

**4.6. PLAN DE ANÁLISIS**

Para el procesamiento de la información obtenida se diseñará una matriz de vaciado de información en las cuales se plasmarán los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados y de esta manera se procederá a diseñar los gráficos y tablas con la finalidad de poder posteriormente interpretarlos y así puedan permitírnos dar con las conclusiones respectivas a los intereses del objetivo de estudio. También es obtenida a través de Excel, SPSS versión 21 y Word.

#### 4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Cuadro N° 2 Matriz de Consistencia**

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICO	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE FERREÑAFE, AÑO 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES en el sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018?</p>	<p>Determinar las características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.</p>	<p>1. Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.</p> <p>2. Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.</p> <p>3. Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.</p>	<p>Para el siguiente estudio no se formalizará hipótesis, porque su alcance no implica una influencia o casualidad. Hernández, Fernández y Batista, p. 140 – 2003.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tipo descriptiva.</li> <li>• De nivel cuantitativo.</li> <li>• Diseño no experimental y corte transversal</li> <li>• Población: 20 Gerentes Para las variables Gestión de la calidad y Formalización.</li> </ul>

#### 4.8. PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Confidencialidad:**

Mediante la cual se queda bajo estricta reserva la identidad de las MYPES que actuaron como informantes en la elaboración de la presente investigación. Esta relación se basó en la confianza mutua.

- **Objetividad:**

Se analizó la situación encontrada con total imparcialidad y se actuó sin prejuicio alguno en la elaboración de la investigación.

- **Originalidad:**

En la presente investigación se citó a las fuentes bibliográficas con el fin de demostrar la no existencia de plagio intelectual y respetando la propiedad intelectual.

- **Veracidad:**

La información que se ha mostrado en esta investigación es verdadera, el principio de la veracidad ha servido de guía para esta investigación.

- **Lenguaje Inclusivo:**

Las expresiones en la presente investigación fueron lenguaje no sexista, lenguaje inclusivo o lenguaje de género.



## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

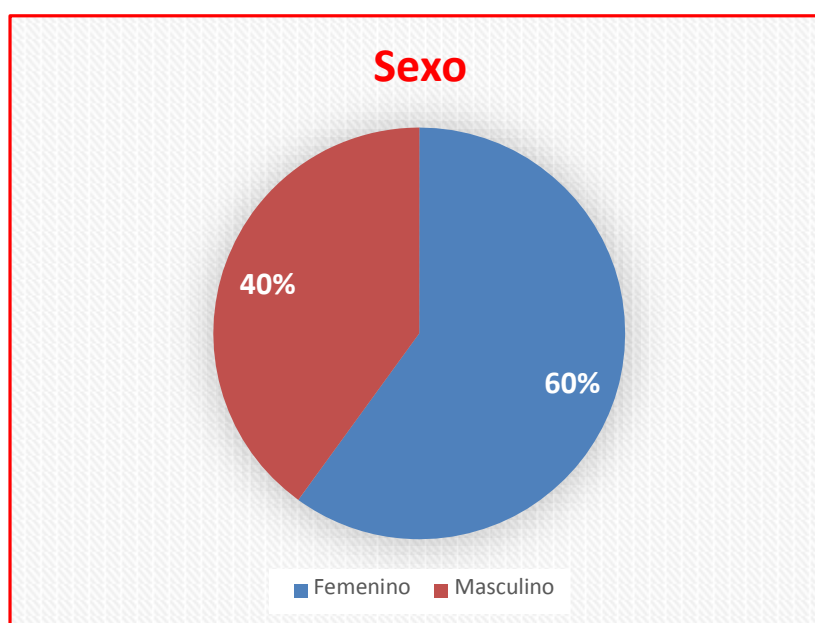
Según Objetivo Específico N°1: Determinar las características de los representantes de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018.

Tabla 1: Sexo de los empresarios de las Mypes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Femenino	12	60%
Masculino	8	40%
Total	20	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1: Sexo de los empresarios de las Mypes.



Fuente: Elaboración Propia

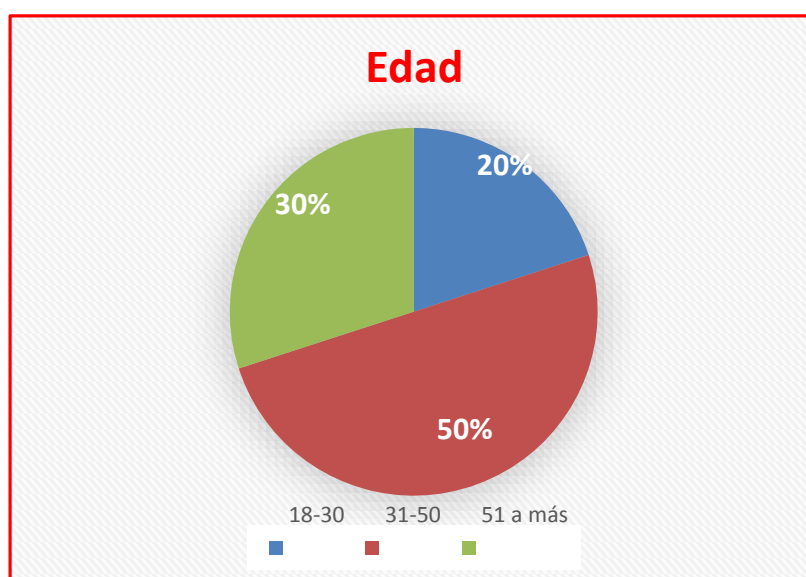
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla y el gráfico N.º 1, correspondiente al sexo de los representantes, se observa que: El 60% son femenino en cambio el 40% son masculino.

**Tabla 2: Edad de los representantes legales de las Mypes**

Edad	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
18-30	4	20%
31-50	10	50%
51 a más	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 2: Edad de los representantes legales de las Mypes**



Fuente: Elaboración Propia

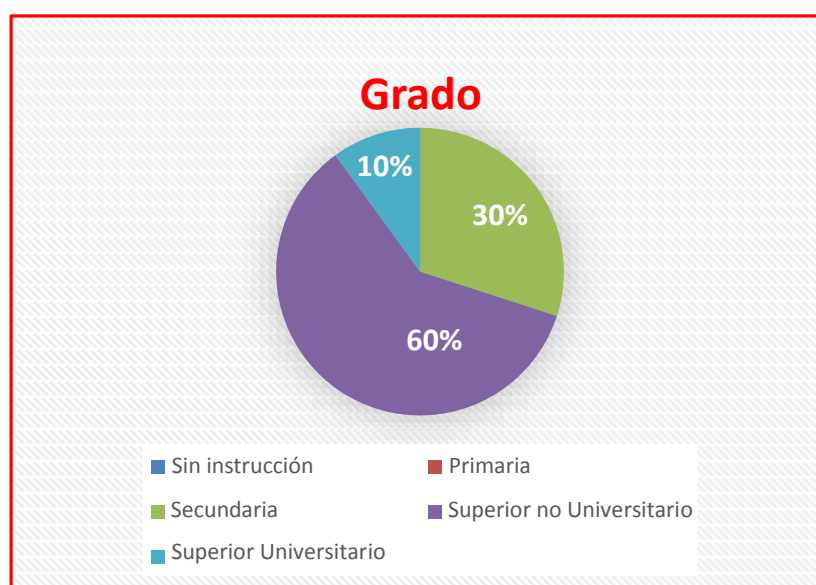
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar que en la Tabla y Gráfico N° 2, veinte propietarios están en 50% entre 31 a 50 años; 30% entre 51 años a más en cambio el 20% en la edad 18 a 30 años.

**Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes**

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	6	30%
Superior no Universitario	12	60%
Superior Universitario	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 3: Grado de instrucción de los propietarios de las Mypes**



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla y el gráfico N° 3, podemos observar lo siguiente: el 60% de los representantes legales de la MYPE poseen grado de instrucción superior no universitario; el 10% poseen grado superior universitario mientras que el 30% poseen nivel secundario.

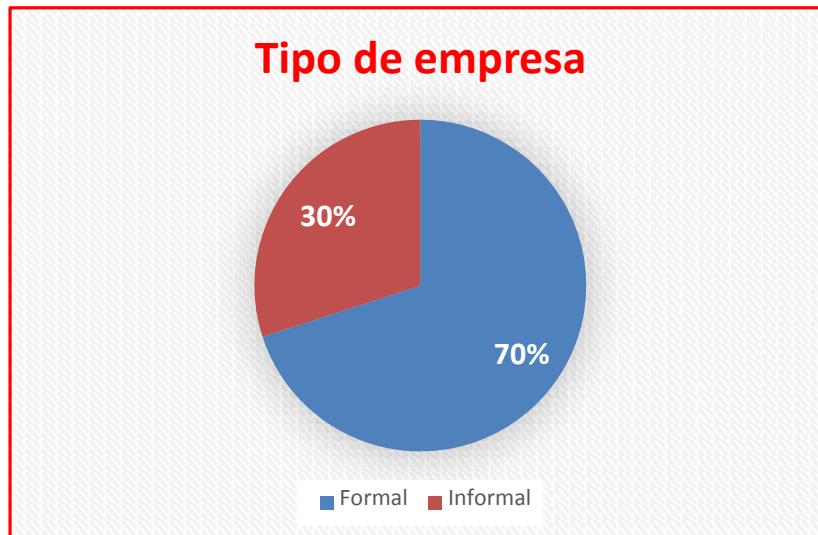
**Con relación a las características de las MYPES.**

**Tabla4:** Tipo de empresa

<b>Tipo de empresa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Formal	14	70%
Informal	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico4:** Tipo de empresa



Fuente: Elaboración Propia

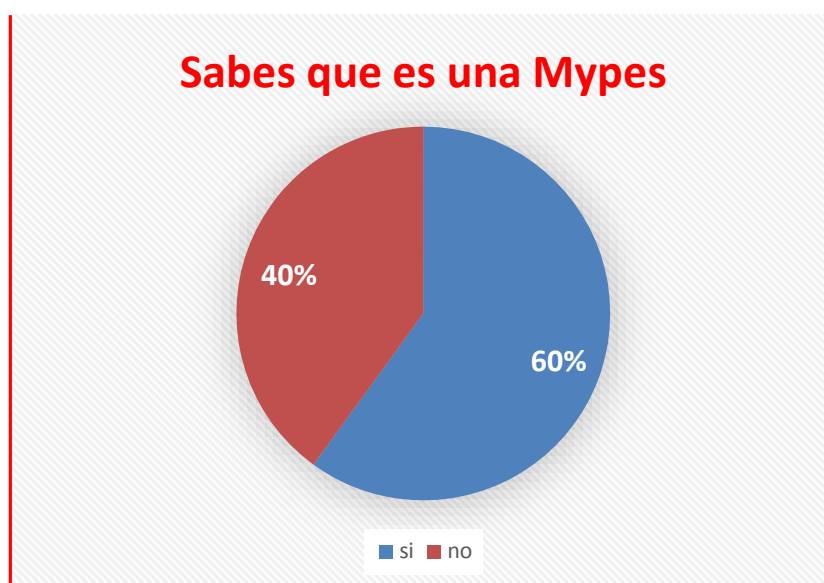
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar que en la tabla y el gráfico N° 4, el 70% de las Mypes son formales y el 30% son informales.

**Tabla 5:** Sabes que es una Mypes

Sabes que es una Mypes	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 5:** Sabes que es una Mypes



Fuente: Elaboración Propia

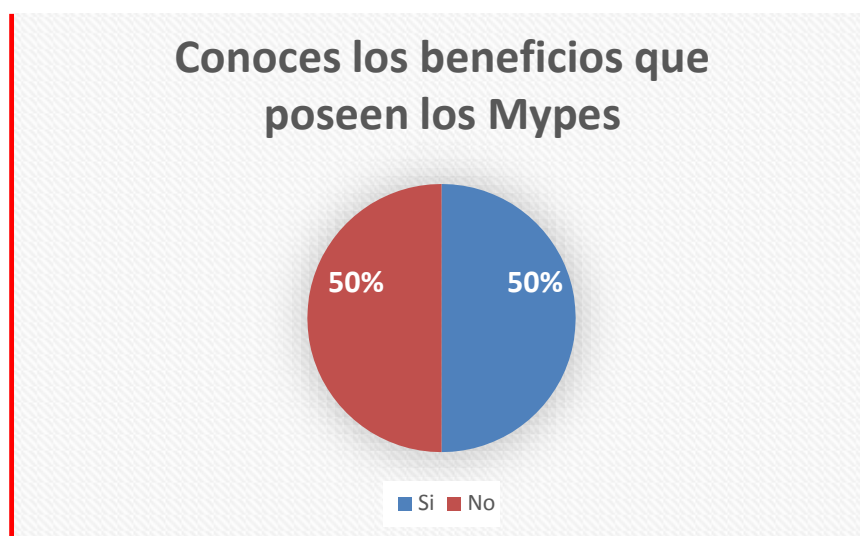
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla y el gráfico N° 5, podemos observarlo siguiente: que el 60% de los empresarios si conocen que es una Mypes mientras que el 40% no conocen.

**Tabla 6:** Conoces los beneficios que poseen los Mypes

Conoces los beneficios que tienen los Mypes	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Si	10	50%
No	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 6:** Conoces los beneficios que poseen los Mypes



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°6, el 50% de los propietarios de la MYPE conoce los beneficios que posee las Mypes mientras que el otro 50% no conoce los beneficios.

**Según Objetivo Específico N°2: Determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018:**

**Tabla7:** La atención que brinda usted está acuerdo a la necesidad del cliente

<b>La atención que brinda usted está acuerdo a la necesidad del cliente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 7:** La atención que brinda usted está acuerdo a la necesidad del cliente



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°7, el 80% de los empresarios manifiestan que la atención que brinda los empleados de dicha empresa está acuerdo a la necesidad del cliente y el otro 20% que no están relacionado.

**Tabla 8:** Emplea usted una gestión de calidad

<b>Emplea usted una gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 8:** Emplea usted una gestión de calidad



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N° 8, el 70% de las Mypes emplean una gestión de calidad en los productos mientras 30% no.



**Tabla 9:** Qué documentos de gestión emplea para mejorar la calidad del servicio

Qué documentos de gestión emplea para mejorar la calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Plan de trabajo	8	40%
Plan estratégico	10	50%
Investigación de mercado	0	0
Otros	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 9:** Qué documentos de gestión emplea para mejorar la calidad del servicio



Fuente: Elaboración Propia

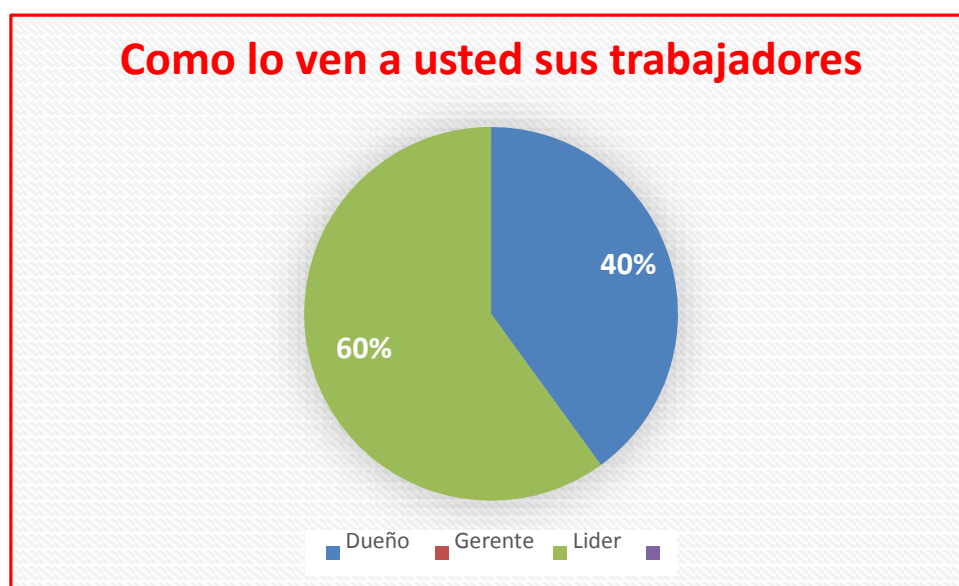
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°9, el 50% de las Micro y Pequeñas empresas utilizan plan de trabajo para mejorar la calidad del servicio; el 40% plan estratégico mientras que otros documentos 10%.

**Tabla 10:** Como lo ven a Usted sus trabajadores

Como lo ven a usted sus trabajadores	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Dueño	8	40%
Gerente	0	0%
Líder	12	60%
Empleado	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfica 10:** Como lo ven a Usted sus trabajadores



Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°10, el 60% de los trabajadores de la empresa, lo ven como un líder mientras que el 40% como dueño.

**Tabla11:** Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente

Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Si	16	80%
No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 11:** Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente



Fuente: Elaboración propia

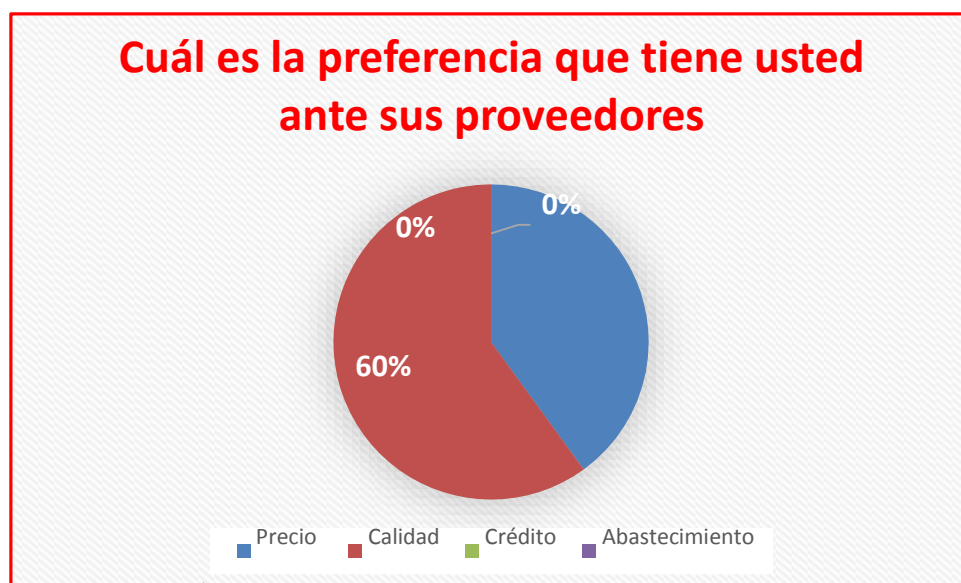
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°11, el 80% de los representantes legales de las Mypes capacitan a sus trabajadores para tener los mejores servicios en cambio el 20% no capacitan a sus empleados.

**Tabla 12.** Cuál es la preferencia que tiene usted ante sus proveedores

<b>Cuál es la preferencia que tiene usted ante sus proveedores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Precio	8	40%
Calidad	12	60%
Crédito	0	0%
Abastecimiento	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12:** Cuál es la preferencia que tiene usted ante sus proveedores



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°12, el 60% de los propietarios de las Mypes compran sus productos a los proveedores por la calidad de ellas, mientras que 40% se van por el precio.

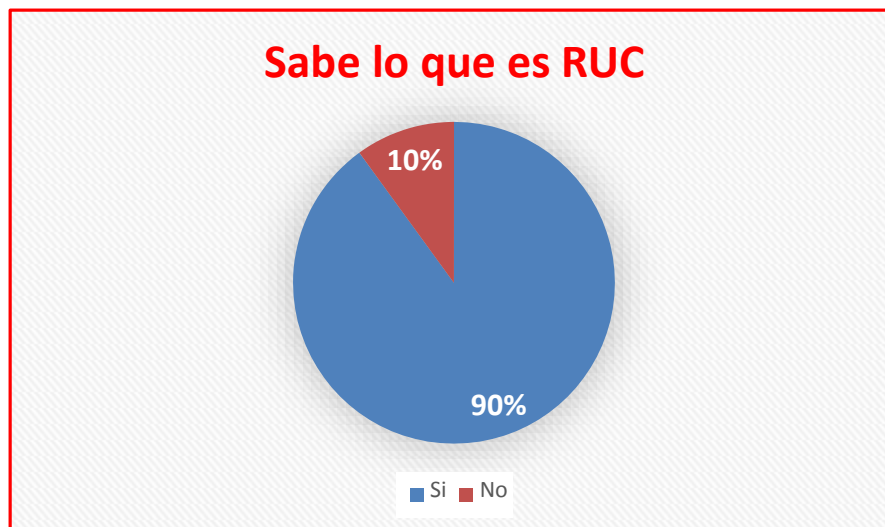
**Según Objetivo Específico N° 3: Determinar las características de la formalización de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018:**

**Tabla 13:** Sabe lo que es RUC

Sabe lo que es RUC	Frecuencia	Porcentaje Acumulado
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 13:** Sabe lo que es RUC



Fuente: Elaboración propia

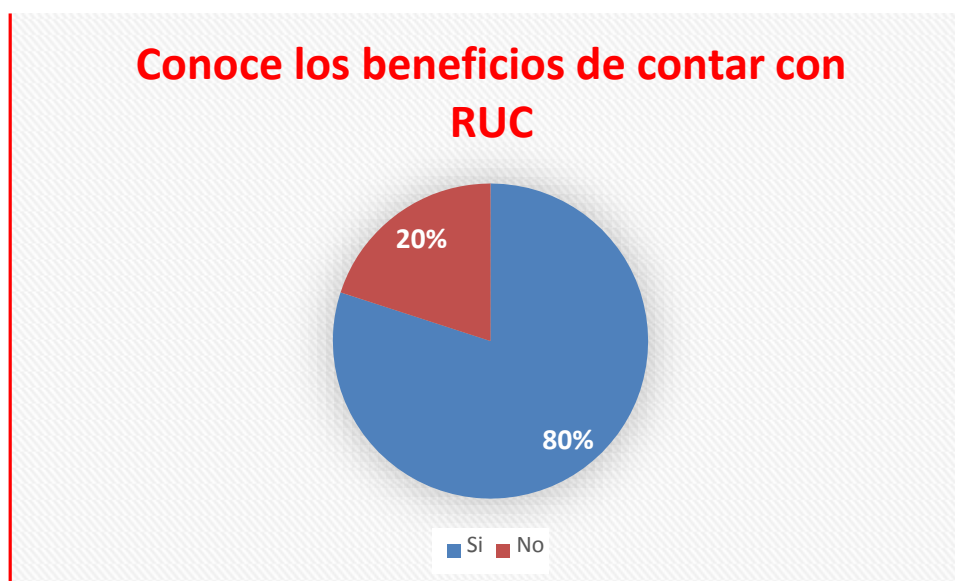
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°13, el 90% de los propietarios de las Microempresas están registrados en la SUNAT tiene su RUC en cambio el 10% no sabe que es un RUC.

**Tabla14:** Conoce los beneficios de contar con RUC

<b>Conoce los beneficios de contar con RUC</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	16	80%
No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 14:** Conoce los beneficios de contar con RUC



Fuente: Elaboración propia

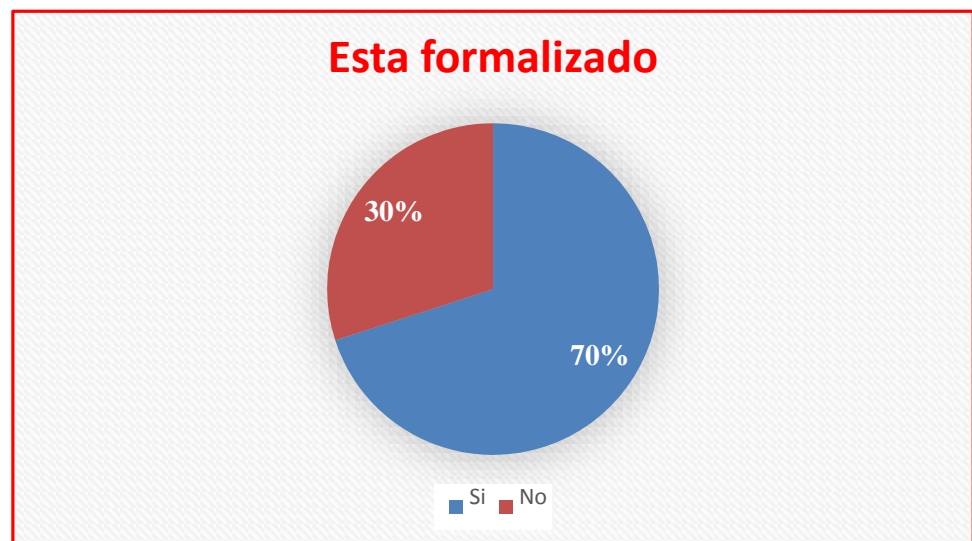
**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°14, el 80% de los propietarios de las Micro empresas conocen los beneficios que el estado les dan de contar con RUC mientras que el 20% no saben.

**Tabla 15. Esta formalizado**

<b>Esta formalizado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	14	70%
No	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 15: Esta formalizado**



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** Como se puede observar en la tabla y el gráfico N°15, el 70% de las Mypes esta formalizado mientras que el 30% no está formalizadas.

**Tabla 16:** Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse

Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 16:** Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla y el gráfico N° 16, Podemos observar lo siguiente: el 60% de las representantes de las Mypes conocen el costo para formalizarse mientras que el 40% no conocen cuánto cuesta la formalización.



**Tabla 17:** Cómo es la situación laboral de sus empleados

<b>Cómo es la situación laboral de sus empleados</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Planilla	0	0%
Recibo por honorarios	4	20%
Informal	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 17:** Cómo es la situación laboral de sus empleados



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla y el gráfico N° 17, Podemos visualizar lo siguiente: el 80% de las representantes de las Mypes tienen a sus trabajadores en la informalidad mientras que el 20% por recibos honorarios.

## 5.2. +ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Según Objetivo Específico N° 1: Determinar las características de los representantes de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018.**

**Tabla y Grafico N° 1:** Denominada Sexo de los empresarios, se tiene que el 60% de ellos son femeninos, lo cual coincide con (Guerrero, 2012) ya que concluye que el emprendimiento permite conocer los datos de los propietarios siendo los resultados favoreciendo a la actividad empresarial, siendo el espíritu empresarial el mayor motor de desarrollo.

**Tabla y Grafico N°2:** Denominada Edad de los representantes legales de las Mypes, se tiene que el 50% de ellos se encuentran entre las edades de 31 a 50 años, lo cual (Guerrero, 2012) siendo los resultados de su investigación favorecen a la actividad empresarial, siendo el espíritu empresarial el mayor motor de desarrollo.

**Tabla y Grafico N°3:** Denominada Grado de instrucción, se tiene que el 60% tiene superior no universitario, lo cual es coincidente con (Kundel, 1991) el cual nos dice que un emprendedor llega a poseer las siguientes características: sexo, edad, grado de instrucción, tipo de empresa, que es una Mype, beneficios.

**Tabla y Grafico N° 4:** Denominada Tipo de Empresa, se tiene que el 70% son formales, lo cual es cercano a (Kundel, 1991) el cual toma como tipo de empresa dentro de las características de los representantes.

**Tabla y Grafico N°5:** Denominada Sabes que es una Mype, se tiene que el 60% si sabe lo que es una Mype, lo cual es coincidente con (Kundel, 1991)

donde toma como características de los representantes a al conocimiento de una Mype.

**Tabla y Grafico N° 6:** Denominada Conoces los beneficios que poseen las Mypes, se tiene que el 50% si conoce los beneficios pero el 50% aun no los conoce, lo cual coincide con (Guerrero, 2012) donde nos dice que el emprendimientos nos permitirá conocer los beneficios de las Mype.

**Según Objetivo Específico N° 2: Determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018:**

**Tabla y Grafico N° 7:** Denominada La atención que brinda usted está adecuado a la necesidad del cliente, tenemos que el 80% si atiende de acuerdo a la necesidad del cliente, lo cual es cercano a (Barrientos, 2018) donde la atención al cliente es de nivel muy alto y positivo, buscando mantenerse satisfecho a los clientes.

**Tabla y Grafico N° 8:** Denominada Emplea Ud. una gestión de calidad, tenemos que el 70% si emplea gestión de calidad, lo cual es coincidente con (Huaranga, 2016) manifiesta que los empresarios usan una gestión de calidad dentro de su Mype.

**Tabla y Grafico N° 9:** Denominada que documentos de gestión emplea para mejorar la calidad del servicio, se tiene que el 50% emplea plan estratégico, lo cual es concordante con (De la cruz, 2016) afirmando que el 67% utiliza un plan de trabajo.

**Tabla y Grafico N°10:** Denominada Como lo ven a Ud. sus trabajadores, se tiene que el 60% logra verlo como un líder, lo cual es cercano a (Rubio, 2010) donde toma como características de la Gestión de calidad a los trabajadores.

**Tabla y Grafico N°11:** Denominada Ud. capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente, se tiene que 80% si capacita a sus trabajadores, lo cual es coincidente con (Flores, 2016) quien manifiesta que la capacitación tiene que efectuarse a los trabajadores de forma empírica.

**Tabla y Grafico N°12:** Denominada Cual es la preferencia que tiene Ud. ante sus proveedores, tenemos que el 60% prefiere la calidad antes sus proveedores, lo cual es cercano a (Flores, 2016) donde los propietarios se inclinan ante la calidad del producto.

**Según Objetivo Específico N° 3: Determinar las características de la formalización de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018:**

**Tabla y Grafico N°13:** Denominada Sabe lo que es RUC, se tiene que el 90% si sabe lo que es Ruc, lo cual contrasta con (CASANOVA, 2017) afirmando a través de un sistema financiero y desarrollo de sus negocios.

**Tabla y Grafico N°14:** Denominada Conoce los beneficios de contar con RUC, tenemos que el 80% si conoce los beneficios de contar con RUC, lo cual es coincidente con (CASANOVA, 2017) afirmando que logra obtener beneficios a través de un sistema financiero.

**Tabla y Grafico N°15:** Denominada Esta formalizado, se tiene que el 70% si esta formalizado, lo cual es coincidente con (Huaringa, 2016) donde afirma que las empresas están formalizadas.

**Tabla y Grafico N°16:** Denominada Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse, se tiene que el 60% si tiene idea, lo cual no es concordante con (CASANOVA, 2017) afirmando que es por falta de conocimiento sobre los trámites para legalización de sus actividades.

**Tabla y Grafico N°17:** Denominada Como es la situación laboral de sus empleados, se tiene que el 80% sus empleados son informales, lo cual coincide con (Huaringa, 2016) donde nos dice que el personal trabaja en situaciones informales, demostrando que las Mypes no les interesa para nada que sus empleados permanezcan en la informalidad evitando así el gasto de planillas y sus beneficios de acuerdo a ley.

## VI. CONCLUSIONES

En relación a representantes se determinó que las características de los representantes de las MYPEs sector servicio rubro restaurantes del distrito de Ferreñafe son de empresas formales con conocimiento en lo que es una Mype, siendo de grado de instrucción superior no universitario de género femenino entre las edades de 31 a 50 años.

En cuanto a las características de la gestión de calidad se determinó que la atención que se brinda si es de acuerdo a las necesidades del cliente, a su vez los propietarios si capacitan a sus trabajadores logrando mejorar la calidad de atención, estos a su vez si emplean una gestión de calidad, siendo visto por sus trabajadores como líderes, también se concluye que los propietarios prefieren la calidad ante sus proveedores planteando un plan estratégico como documentos de Gestión en mejora de la calidad de servicio.

En lo que respecta a la formalización se determinó que las características identificadas es que los propietarios si conocen lo que es un RUC, conociendo así también los beneficios de contar con un RUC, contando con trabajadores informales siendo esta la situación laboral de sus trabajadores. Concluimos también que las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes si están formalizadas y tienen idea de cuánto les cuesta formalizarse.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9000, I. 9. (2013). *Gestión de calidad* .
- Administración de Recursos humanos. (s.f.). *ECURED* .
- Administración de Recursos Humanos. (2016). *EcuRed*.
- Andina. (2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Lima.
- Atkinson, F. (. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. *IFS Publications*.
- Aula mass. (2012). *Aprende y desarrolla tu propia empresa*. Lima.
- Barrientos, F. (2018). *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las mypes, sector rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, año 2017*. Tumbes: ULADECH.
- Campos, E. (. (2017). *La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016*. Trujillo: ULADECH.
- CASANOVA, P. C. (2017). *“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO –VENTA DE ABARROTOS EN EL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CASA GRANDE, AÑO 2016”*. Trujillo: UDELACH.
- Castaño, R. . (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos. Núm. 291. Pp 25-28*. Alcalá: Instituto y Organización de Empresas.
- Castaño, R. (2005). (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos. Núm 291.Pp 25-28*. Alcalá: Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- Castaño, R. (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos. Núm.291. Pp.25-28*. Alcalá: Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- Castaño, R. (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos.Núm 291.Pp 25-28*. Alcalá: Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- Castro. (2013). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: (2ª.ed.). .
- Chambi, (. (2016). *La formalización de las Mypes de Fabricación de Muebles del Parque Industrial y su Influencia en la Rentabilidad del Periodo* . Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Cuatrecasas, A. (2012). *Gestión de la calidad total*. España.
- De la cruz, F. L. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO ZAPATERÍAS EN LA CIUDAD DE TARAPOTO-PROVINCIA DE SAN MARTÍN*. Tarapoto: ULADECH.

- Emprendimiento. (2017). URL disponible en <http://www.pqs.pe/emprendimiento/obligaciones-laborales:para-una-mype>.
- Emprendimiento, (. (2017). *Obligaciones laborales para una Mype*. URL disponible en <http://www.pqs.pe/emprendimiento/obligaciones-laborales-para-una-mype>.
- ESAN. (2018). *Gestión de calidad*. Lima.
- Espinosa y Pérez . (1995). "Algunas Consideraciones Entorno a la Problemática de la Implantación de los Modelos de Calidad Total en las Pequeñas y Medianas Empresas Mexicanas. *Gestión y Estrategia*.
- Flores, G. (2016). *La Gestión de la Calidad de las Mypes del Sector-rubro restaurantes del boulevard gastronomico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima*. Lima: ULADECH.
- Gonzales de Olarte, E. (2017). *La casi imposible formalización en el Perú*. Lima.
- Guerrero, C. T. (2012). *El emprendimiento y sus tenciones desde la politica publica* . Colombia: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Gutierrez, P. (. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill, Mexico.
- Heredia & Quintero, M. &. (2014). *Nivel de formalización de restaurantes de compra medias en el mercado foodservice en colombia*. Colombia.
- Hernández. (2006). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill education.
- Hernández, F. y. (2003). *Metodología de la Investigación*. p 140.
- Huangal, Q. y. (2016). *Formalización de las Mypes Textiles del Emporio comercial de Gamarra para el acceso a los Programas de Apoyo Empresarial Ejecutados por el Estado*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Huaranga, L. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector-Rubro Restaurantes en el distrito de Nuevo chimbote*. Chimbote: ULADECH.
- Imilce, M. &. (2009). *Una Mype con calidad*. Perú.
- James, P. (. (1997). *Gestión de Calidad Total. Un Texto Introductorio*. Prentice Hall, España.
- Jauregui, B. Y. (2016). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Chimbote: UDELACH.
- Kundel, S. (1991). "The impact of strategy and industry structure on new venture performance". USA: The University of Georgia.
- Ley N°28015. (2003). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Lima.
- Lloréns, M. J., & Fuentes, F. M. (2005). *Gestión de la calidad empresarial*. Ediciones Pirámide.



- López vera, J. G. (2013). *Tomas de decisiones de los agentes económicos*. Santiago.
- Lozano. (2014).
- Mateo, R. J. (2010). *Sistema de gestión de calidad*. Geopolis.
- Mideyros, E. (. (2016). *Caracterización de la gestión de la calidad y la formalización de las MYPES del sector comercialización-rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el Distrito de Juanji, periodo 2015*. ULADECH.
- MINCETUR. (2013). *Una MYPE de calidad* . Perú: Digired.net.
- nueva-iso-9001-2015. (2018). *¿Conoce los conceptos básicos de la gestión de calidad?* Cambio clave.
- Oakland, J. (. (1993). *Total quality Management.Text With Cases. El Sevier, ButterworthHeinemann, Ltd., Londres*.
- Olarte, E. V. (2017). *LA CASI IMPOSIBLE FORMALIZACIÓN EN EL PERÚ. Economía Peruana*, 20.
- Paredes, P. (. (2015). *La evasión tributaria e incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en la provincia de Guayas 2009-2012*.
- Pérez, I. (. (2016). *Implementación de ISO 9001:2015 En un Sistema de Gestión de Calidad Certificado en ISO 9001:2008*. Mexico.
- Produce. (2018). *Micro y Pequeñas empresas* . Lima.
- Raúl, P.-R. (2018). *La formalidad de las MYPES*. Lima.
- Real Acedemia Española. (2001).
- RPP. (2015). *Nueve pasos para formalizar tu negocio*. Perú.
- Rubio, I. &. (2010). *La Administracion de la calidad Total y circuito decontrol de calidad* . México.
- Schonberger, R. (1992). *Técnicas Japonesas de Fabricación. LIMUSA,S.A. de C.V. y Grupo Noriega, Mexico*.
- Serida, J. (2018). *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)*. Lima: ESAN.
- SUNAT. (2018). *RUC*. Lima: Sunat.
- SUNAT, P. d. (2018). *Mypes*. Lima.
- UCC. (2018). *Sistema de Gestión de calidad*. Colombia.
- Vavra, Terry G. . (2002). En T. G. Vavra, *Cómo medir la Satisfacción del Cliente según ISO 9001:2000* (págs. 25,26). España: Fundación Confemental.
- Ventura. (2016). *Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del rublo artesanales del distrito de Monsefú, 2016*. Monsefu: Uladech.

## **2. LINKOGRAFIA**

<http://www.sunat.gob.pe/>

<https://gestion.pe/>

<https://www.gob.pe/produce>

<https://www.mef.gob.pe/>

<https://www.uladech.edu.pe/>

# **ANEXOS**

**ANEXO 01**

**ENCUESTA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DEL  
SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES**

**INSTRUCCIONES:** Marca dentro del paréntesis con una (x) la alternativa correcta:

**I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE DE LAS MYPE**

**1.1. Código de participante:**.....

Fecha:.....

**1.2. Sexo:**            Masculino (   )                      Femenino (   )

**1.3. Edad:**

a. 18- 30                      (   )

b. 31-50                      (   )

c. 51 a más                      (   )

**1.4 Grado de instrucción:**

Sin instrucción (   )                      Primaria (   )                      Secundaria (   )

Superior no universitaria (   )                      Superior universitaria (   )

**II. CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES**

**2.1 Tipo de empresa**

Formal (   )                      Informal (   )

**2.2 ¿Sabes que es una Mypes?**

Si (   )                      No (   )

**2.3 ¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES?**

Si (   )                      No (   )

**III. GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES**

**3.1. ¿La atención que brinda usted está de acuerdo a la necesidad del cliente?**

Si (   )                      No (   )

**3.2. ¿Emplea Usted una gestión de calidad?**

Si (   )                      No (   )

**3.3 ¿Qué documentos de gestión emplea usted para mejorar la calidad del servicio?**

Plan de trabajo ( ) Plan estratégico ( )

Investigación de mercado ( ) otros ( )

**3.3. ¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores?**

Dueño ( ) gerente ( ) líder ( ) empleado ( )

**3.4. ¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente?**

Si ( ) No ( )

**3.5. ¿Cuál es la preferencia que tiene usted antes su proveedores**

Precio ( ) Calidad ( ) Crédito ( ) abastecimiento ( )

**IV. FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES**

**4.1. ¿Sabe lo que es RUC?**

Si ( ) No ( )

**4.2. ¿Conoce los beneficios de contar con RUC?**

Si ( ) No ( )

**4.3. ¿Estas formalizado?**

Si ( ) No ( )

**4.4. ¿Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse?**

Si ( ) No ( )

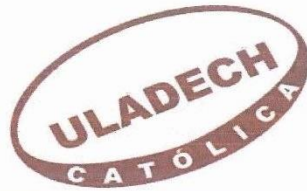
**4.5. ¿Cómo es la situación laboral de sus empleados?**

a. Planilla ( )

b. Recibo por honorarios ( )

c. Informal ( )

**Gracias por su colaboración**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Constancia de Validación**

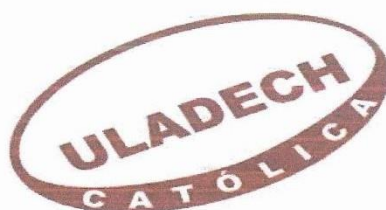
Yo, **SEGUNDO JONATHAN SILVA VASQUEZ**, identificado con DNI N° 42789331, con CLAD N° 05532. Por medio del presente hago constar que he recibido con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la Bach. Juana Liliana Barrera Rodríguez, para ser efecto de su aplicación a los sujetos de la población (20 muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado:

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE FERREÑAFE, AÑO 2018”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar su resultado.

Chiclayo, Diciembre 2018

Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez  
Registro CLAD N° 02259



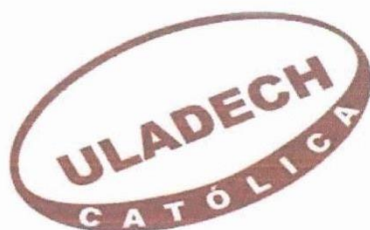
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la relación?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
1	Sexo: a. Masculino    b. Femenino	✓			✓			✓	✓
2	Edad: a. 18-30        b. 31-50        c. 51 a más	✓			✓			✓	✓
3	Grado de instrucción: a. Sin instrucción    b. Primaria c. Secundaria    d. Superior no universitaria e. Superior universitaria	✓			✓			✓	✓
4	Tipo de empresa: a. Formal        b. Informal	✓			✓			✓	✓
5	Sabes que es una Mypes a. Si              b. No	✓			✓			✓	✓
6	¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES? a. Si              b. No	✓			✓			✓	✓
OE2	Determinar las características de la Gestión de calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
7	¿La atención que brinda Usted esta de acuerdo a la necesidad del cliente? a. Si              b. No	✓			✓			✓	✓
8	¿Emplea Usted una Gestión de Calidad? a. Si              b. No	✓			✓			✓	✓
9	¿Qué documento de Gestión emplea Usted para mejorar la calidad del Servicio? a. Plan de trabajo    b. Plan estrategico c. investigación de mercado    d. Otros	✓			✓			✓	✓
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores? a. Dueño        b. Gerente        c. Lider d. Empleado	✓			✓			✓	✓
11	¿Usted capacita a los trabajos para mejorar la calidad en la atención al cliente? a. Si              b. No	✓			✓			✓	✓
12	¿Cuál es la preferencia que tiene Usted antes sus proveedores? a. Precio        b. Calidad        c. Credito d. Abastecimiento	✓			✓			✓	✓

  
**Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez**  
 Registro CLAD Nº 02256

OE3	Determinar las características de Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de								
13	Sabes lo que es RUC a. Si                      b. No	✓			✓		✓		✓
14	Conoce los beneficios de contar con RUC a.Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
15	Estas formalizado a.Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
16	Tiene idea de cuanto le cuesta formalizarse a. Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
17	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados? a. Planilla              b.Recibo por honorarios c.Informal	✓			✓		✓		✓

  
**Mgr. S. Jonathan Silva Vásquez**  
 Registro CLAD Nº 02258





## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### Constancia de Validación

Yo, **MIGUEL ANGEL BARRUETO CASTAÑEDA**, identificado con DNI N° 14248475, con CLAD N° 17118. Por medio del presente hago constar que he recibido con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la Bach. Juana Liliana Barrera Rodríguez, para ser efecto de su aplicación a los sujetos de la población (20 muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado:

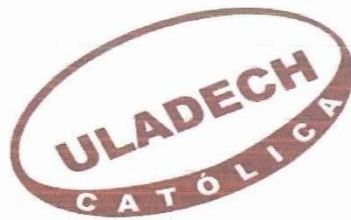
“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE FERREÑAFE, AÑO 2018”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar su resultado.

Chiclayo, Diciembre 2018



Lic. Adm. Miguel Angel Barreto Castañeda  
CLAD 17118

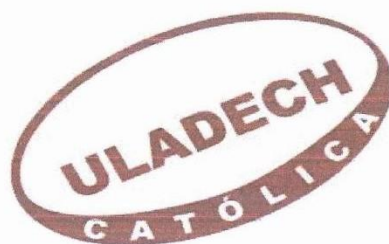


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
1	Sexo: a. Masculino    b. Femenino	✓			✓		✓		✓
2	Edad: a. 18-30    b. 31-50    c. 51 a más	✓			✓		✓		✓
3	Grado de instrucción: a. Sin instrucción    b. Primaria c. Secundaria    d. Superior no universitaria e. Superior universitaria	✓			✓		✓		✓
4	Tipo de empresa: a. Formal    b. Informal	✓			✓		✓		✓
5	Sabes que es una Mypes a. Si    b. No	✓			✓		✓		✓
6	¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES ? a. Si    b. No	✓			✓		✓		✓
OE2	Determinar las características de la Gestión de calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
7	¿La atención que brinda Usted esta de acuerdo a la necesidad del cliente? a. Si    b. No	✓			✓		✓		✓
8	¿Emplea Usted una Gestión de Calidad? a. Si    b. No	✓			✓		✓		✓
9	¿Qué documento de Gestión emplea Usted para mejorar la calidad del Servicio? a. Plan de trabajo    b. Plan estratégico c. Investigación de mercado    d. Otros	✓			✓		✓		✓
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores ? a. Dueño    b. Gerente    c. Lider d. Empleado	✓			✓		✓		✓
11	¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente? a. Si    b. No	✓			✓		✓		✓
12	¿Cuál es la preferencia que tiene Usted antes sus proveedores ? a. Precio    b. Calidad    c. Credito d. Abastecimiento	✓			✓		✓		✓

  
 Lic. Adm. Miguel Angel Barreto Castañeda  
 CLAD 17760

OE3	Determinar las características de Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de							
13	Sabes lo que es RUC a. Si                      b. No	✓			✓		✓	✓
14	Conoce los beneficios de contar con RUC a.Si                                      b.No	✓			✓		✓	✓
15	Estas formalizado a.Si                                      b.No	✓			✓		✓	✓
16	Tiene idea de cuanto le cuesta formalizarse a. Si                                      b.No	✓			✓		✓	✓
17	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados? a. Planilla                      b.Recibo por honorarios c.Informal	✓			✓		✓	✓

  
 Lic. Adm. Miguel Angel Barreto Castañeda  
 CLAD 17160



---

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### Constancia de Validación

Yo, **WALTER GARCIA ÑECO**, identificado con DNI N° 16742630 con CLAD N° 05532. Por medio del presente hago constar que he recibido con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la Bach. Juana Liliana Barrera Rodríguez, para ser efecto de su aplicación a los sujetos de la población (20 muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado:

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE FERREÑAFE, AÑO 2018”, que se encuentra realizando.

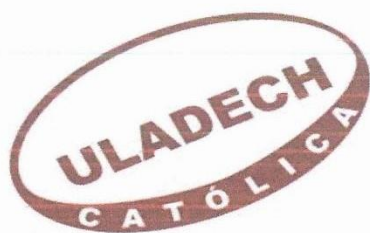
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar su resultado.

Chiclayo, Diciembre 2018



---

Mgtf. **Walter García Neco**  
CLAD. N° 05532



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso anti-iescente?		¿Se necesita más ítems para medir?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE 1	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
1	Sexo: a. Masculino    b. Femenino	✓		✓		✓		✓	
2	Edad: a. 18-30    b. 31-50    c. 51 a más	✓		✓		✓		✓	
3	Grado de instrucción: a. Sin instrucción    b. Primaria c. Secundaria    d. Superior no universitaria e. Superior universitaria	✓		✓		✓		✓	
4	Tipo de empresa: a. Formal    b. Informal	✓		✓		✓		✓	
5	Sabes que es una Mypes a. Si    b. No	✓		✓		✓		✓	
6	¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES? a. Si    b. No	✓		✓		✓		✓	
OE2	Determinar las características de la Gestión de calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018								
7	¿La atención que brinda Usted esta de acuerdo a la necesidad del cliente? a. Si    b. No	✓		✓		✓		✓	
8	¿Emplea Usted una Gestión de Calidad? a. Si    b. No	✓		✓		✓		✓	
9	¿Qué documento de Gestión emplea Usted para mejorar la calidad del Servicio? a. Plan de trabajo    b. Plan estratégico c. Investigación de mercado    d. Otros	✓		✓		✓		✓	
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores? a. Dueño    b. Gerente    c. Líder d. Empleado	✓		✓		✓		✓	
11	¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente? a. Si    b. No	✓		✓		✓		✓	
12	¿Cuál es la preferencia que tiene Usted antes sus proveedores? a. Precio    b. Calidad    c. Crédito d. Abastecimiento	✓		✓		✓		✓	

  
 Mgtf. **Walter García Neco**  
 CLAD. N° 05532

OE3	Determinar las características de Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de								
13	Sabes lo que es RUC a. Si                      b. No	✓			✓		✓		✓
14	Conoce los beneficios de contar con RUC a.Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
15	Estas formalizado a.Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
16	Tiene idea de cuanto le cuesta formalizarse a. Si                      b.No	✓			✓		✓		✓
17	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados? a. Planilla              b.Recibo por honorarios c.Informal	✓			✓		✓		✓

  
 -----  
**Mgr. Walter García Neco**  
 CLAD. N° 05532

ANEXO 03

MATRIZ DE PREGUNTAS				
Ord	Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta
1	Gestión de calidad	Proceso de gestión de calidad	Sexo	<b>Sexo:</b> a. Masculino    b. Femenino
2			Edad	<b>Edad:</b> a. 18-30    b. 31-50    c. 51 a más
3			Grado	<b>Grado de instrucción:</b> a. Sin instrucción    b. Primaria    c. Secundaria . Superior no universitaria e. Superior universitaria
4			Tipo	<b>Tipo de empresa</b> a. Formal    b. Informal
5			Mypes	<b>Sabes que es una Mypes</b> a. si    b. no
6			Beneficios	<b>Conoce los beneficios que tienen las MYPES.</b> a. si    b. no
7			Atención al cliente	<b>La atención que brinda usted está de acuerdo a la necesidad del cliente</b> a. si    b. no
8			Gestión de calidad	<b>Emplea Usted una gestión de calidad</b> a. si    b. no
9			Documentos de gestión	<b>¿Qué documentos de gestión emplea usted para mejorar la calidad del servicio?</b> a. Plan de trabajo    b. Plan estratégico c. Investigación de mercado    d. otros
10			Como lo ven	<b>¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores?</b> a. Dueño    b. gerente    c. líder    d. empleado
11			Capacitación de los empelad	<b>¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente?</b>

			os	a. si      b. no
12				<b>¿Cuál es la preferencia que tiene usted antes sus proveedores?</b> a. Precio    b. Calidad    c. Crédito d. abastecimiento
13	<b>Formalización</b>	<b>Proceso de formalización</b>	<b>RUC</b>	<b>Sabe lo que es RUC</b> a. si      b. no
14			<b>Beneficios</b>	<b>Conoce los beneficios de contar con RUC</b> a. si      b. no
15			<b>Formalización</b>	<b>Estas formalizado</b> a. si      b. no
16			<b>Costo</b>	<b>Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse.</b> a. si      b. no
17			<b>Situación laboral</b>	<b>¿Cómo es la situación laboral de sus empleados?</b> a. Planilla      b. Recibo por honorario c. Informal



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

ORDEN	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																							
		¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción?						¿Es tendencioso aquiescente?						¿Se necesita más ítems para medir?					
		1EDJ		2EDJ		3EDJ		1EDJ		2EDJ		3EDJ		1EDJ		2EDJ		3EDJ		1EDJ		2EDJ		3EDJ	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
OE1	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.																								
1	Sexo: a. Masculino      b. Femenino	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
2	Edad: a. 18-30    b. 31-50    c. 51 a más	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

3	<b>Grado de instrucción:</b> a. Sin instrucción b. Primaria c. Secundaria d. Superior no universitaria e. Superior universitaria	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
4	<b>Tipo de empresa</b> a. Formal b. Informal	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
5	<b>Sabes que es una Mypesa.</b> si b. no	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
6	<b>Conoce los beneficios que tienen las MYPES.</b> a. si b. no	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
OE 2.	Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.																					
7	<b>La atención que brinda usted está de acuerdo a la necesidad del cliente</b> a. si b. no	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
8	<b>Emplea Usted una gestión de calidad</b> a. si b. no	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

9	¿Qué documentos de gestión emplea usted para mejorar la calidad del servicio? a. Plan de trabajo b. Plan estratégico c. Investigación de mercado d. otros	X	X	X			X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores? a. Dueño b. gerente c. líder d. empleado	X	X	X			X	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X
11	¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente? a. si b. no	X	X	X			X	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X
12	¿Cuál es la preferencia que tiene usted antes su proveedores a. Precio b. Calidad c. Crédito d. abastecimiento	X	X	X			X	X		X	X		X	X		X	X	X	X	X
OE3	Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro																			

	restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.																									
13	<b>Sabe lo que es RUC</b> a. si b. no	X		X		X			X	X			X	X			X			X			X			X
14	<b>Conoce los beneficios de contar con RUC</b> a. si b. no	X		X		X			X	X			X	X			X			X			X			X
15	<b>Estas formalizado</b> a. si b. no	X		X		X			X	X			X	X			X			X			X			X
16	<b>Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse.</b> a. si b. no	X		X		X			X	X			X	X			X			X			X			X
17	<b>¿Cómo es la situación laboral de sus empleados?</b> a. Planilla por honorario Informal b. Recibo c.	X		X		X			X	X			X	X			X			X			X			X

**ANEXO 05**

RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGOS				RESULTADOS DE LA ENCUESTA			
Orden	Pregunta	MEDICIÓN	EST	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
				Parcial	Total	Parcial	Total
<b>OE 1</b>	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.						
1	Sexo	Femenino		12		60%	
		Masculino		08	20	40%	100%
2	Edad	18-30		04		20%	
		31.50		10		50%	
		51 a más		06	20	30%	100%
3	Grado de instrucción	Sin instrucción		0		0	
		Primaria		0		0	
		Secundaria		06		30%	
		Superior no universitaria		12		60%	
		Superior universidad		02	20	10%	100%
4	Tipo de empresa	Formal		14		70%	
		Informal		06	20	30%	100%
5	¿Sabes que es una Mypes?	SI		12		60%	
		NO		08	20	40%	100%
6	¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES?	SI		10		50%	
		NO		10	20	50%	100%
<b>OE2</b>	Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.						
7	¿La atención que brinda usted está de acuerdo a la necesidad del cliente?	SI		16		80%	
		NO		04	20	20%	100%
8	¿Emplea Usted una gestión de calidad?	SI		14		70%	
		NO		06	20	30%	100%
9	¿Qué documentos de gestión emplea usted para mejorar la calidad del servicio?	Plan de trabajo		08		40%	
		Plan de estratégico		10		50%	
		Investigación de mercado		0		0	
		Otros		02	20	10%	100%
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores?	Dueño		08		40%	
		Gerente		0		0	
		Líder		12		60%	
		Empleado		0	20	0	100%
11	¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente?	SI		16		80%	
		NO		04	20	20%	100%
	¿Cuál es la preferencia que tiene usted antes sus	Precio		08		40%	
		Calidad		12		60%	

12	proveedores?	Crédito	0		0	
		Abastecimiento	0	20	0	100%
OE3	Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.					
13	¿Sabe lo que es RUC?	SI	18		90%	
		NO	02	20	10%	100%
14	¿Conoce los beneficios de contar con RUC?	SI	16		80%	
		NO	04	20	20%	100%
15	Estas formalizado	SI	14		70%	
		NO	06	20	30%	100%
16	Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse.	Si	12		60%	
		No	08	20	40%	100%
17	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados?	Planilla	0		0	
		Recibo por honorario	04		20%	
		Informal	16	20	80%	100%

**ANEXO 06**

LIBRO DE CÓDIGOS			CONSOLIDADO DEL LIBRO DE CÓDIGO				
Orden	Pregunta	Medición	Encuestados	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
				Parcial	Total	Parcial	Total
<b>OE 1</b>	Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.						
1	Sexo	Masculino	08	98		40%	
		Femenino	12	12	20	60%	100%
2	Edad	18-30	04	04		20%	
		31.50	10	10		50%	
		51 a más	06	06	20	30%	100%
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0		0	
		Primaria	0	0		0	
		Secundaria	06	06		30%	
		Superior no universitaria	12	12		60%	
		Superior universidad	02	02	20	10%	100%
4	Tipo de empresa	Formal	14	14		70%	
		Informal	06	06	20	30%	100%
5	¿Sabes que es una Mypes?	SI	12	12		60%	
		NO	08	08	20	40%	100%
6	¿Conoce los beneficios que tienen las MYPES?	SI	10	10		50%	
		NO	10	10	20	50%	100%
<b>OE2</b>	Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.						
7	¿La atención que brinda usted está de acuerdo a la necesidad del cliente?	SI	16	16		80%	
		NO	04	04	20	20%	100%
8	¿Emplea Usted una gestión de calidad?	SI	14	14		70%	
		NO	06	06	20	30%	100%
9	¿Qué documentos de gestión emplea usted para mejorar la calidad del servicio?	Plan de trabajo	08	08		40%	
		Plan de estratégico	10	10		50%	
		Investigación de mercado	0	0		0	
		Otros	02	02	20	10%	100%
10	¿Cómo lo ven a Usted sus trabajadores?	Dueño	08	08		40%	
		Gerente	0	0		0	
		Líder	12	12		60%	
		Empleado	0	0	20	0	100%
11	¿Usted capacita a los trabajadores para mejorar la calidad en la atención al cliente?	SI	16	16		80%	
		NO	04	04	20	20%	100%
		Precio	08	08		40%	

12	¿Cuál es la preferencia que tiene usted antes sus proveedores?	<b>Calidad</b>	12	12		60%	
		<b>Crédito</b>	0	0		0	
		<b>Abastecimiento</b>	0	0	<b>20</b>	0	<b>100%</b>
<b>OE3</b>	Determinar las características de la Formalización de las MYPES en el sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Ferreñafe, año 2018.						
13	¿Sabe lo que es RUC?	<b>SI</b>	18	18		90%	
		<b>NO</b>	02	02	<b>20</b>	10%	<b>100%</b>
14	¿Conoce los beneficios de contar con RUC?	<b>SI</b>	16	16		80%	
		<b>NO</b>	04	04	<b>20</b>	20%	<b>100%</b>
15	Estas formalizado	<b>SI</b>	14	14		70%	
		<b>NO</b>	06	06	<b>20</b>	30%	<b>100%</b>
16	Tiene idea de cuánto le cuesta formalizarse.	<b>Si</b>	12	12		60%	
		<b>No</b>	08	08	<b>20</b>	40%	<b>100%</b>
17	¿Cómo es la situación laboral de sus empleados?	<b>Planilla</b>	0	0		0	
		<b>Recibo por honorario</b>	04	04		20%	
		<b>Informal</b>	16	16	<b>20</b>	80%	<b>100%</b>





ESTÁS VIENDO: INICIO > TITULACIÓN > TESIS

Acerca de esta página

Este es la bandeja de entrada filtrada de ejercicios. Para ver un trabajo haga clic en el título del trabajo. Puede ver un Reporte de Similitud del trabajo en la columna de Reporte de Similitud. Un correo electrónico será enviado al correo electrónico del autor cuando se genere un informe de Similitud.

TESIS

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO TRABAJOS NUEVOS

PÁGINA: 1 2 3

Entregar 81 Chivo

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin rementes

AUTOR	TÍTULO	NOTA	REPORTE DE SIMILITUD	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CALIFICACIÓN
José Carlos Miras	TESIS	100%	0	108&785934	21.ene.-2010
Juver G	TESIS	0%	e	1066678367	21...ne.-2019
Waldo Valero	TESIS	12%	e	1062794721	tú-ene.-2010
Cristian Soto	TESIS	0%	(	1062794449	10...-2019
Cesar Sánchez	TESIS	13%	n	1062751519	10~ne.-2010
Javier Aores	TESIS	41%	0	1062748735	10...ne.-2019
Esther Ludia	TESIS	0%	(	1062745953	10>1ne.-2010
Agripino	TESIS	0%	e	1062638105	<Kl.ene.-2010
Jovanna Uomop	TESIS	0%	n	10621133579	OQ+n.-2019
Carios Oav	TESIS	41%	0	1062632930	oo~ne.-2010
Manuel Musayon	TESIS	6%	n	1062632196	091ne.-2019
Lupita Olmos	TESIS	0%	(	1062630685	OQ.ene.-2010
Ruth Lfutu	TESIS	0%	n	1060594858	26-á e.-2018

