



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO  
DE CHAO, AÑO 2016**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

BACH. SONIA MARLENI CASTILLO VILLANUEVA

**ASESOR:**

MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

**TRUJILLO-PERÚ**

**2019**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Dra. Gisela Benites Pacherras de Soto

Miembro

Mgtr. Carolina Esther Castellares Jhonson

Miembro

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por darme sabiduría e iluminar mi camino, en cada paso que doy y por darme las fuerzas suficientes para salir adelante.

Al Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro por el asesoramiento brindado, la dedicación y paciencia de poder enseñarnos durante todo este tiempo para poder culminar satisfactoriamente el taller de investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo a cada paso que doy, por ser mi fortaleza, por darme sabiduría y por haber puesto a personas que han sido mi soporte y compañía durante este proceso.

A mi familia, por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, durante la etapa de universitaria y como de la vida, por su incondicional ayuda a través del tiempo.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: determinar las características principales de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016. El diseño es no experimental, transversal y descriptivo. De una población integrada por 20 Restaurantes del Distrito de Chao, se tomó como muestra al total de la población. Obteniendo como resultados: el 80% de los encuestados indicó que atienden con calidad para conservar clientes y para generar rentabilidad y con respecto a la satisfacción del cliente: el 50% de los representantes indicaron que logran la satisfacción de sus clientes ofreciendo precios justos. El 80% de los representantes indicaron que su empresa se encuentra formalizada y con respecto al comprobante de pago que emiten: el 75% indicó que brindan boletas como comprobante de pago. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas atienden con calidad para conservar a sus clientes y para generar rentabilidad, sin embargo, no tiene personal con experiencia en atención al cliente y tampoco tienen personal capacitado en atención de calidad. La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen formalizada su empresa además se encuentra formalizado y registrado en la Sunat. También se encuentran registrados con el Régimen Único Simplificado y emiten boleta.

Palabras Clave: Calidad, formalización y gestión.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the main characteristics of the quality management and formalization of the micro and small enterprises of the service sector, restaurants of the District of Chao, year 2016. The design is non-experimental, transversal and descriptive. From a population integrated by 20 Restaurants of the District of Chao, the total of the population was taken as sample. Obtaining as results: 80% of those surveyed indicated that they attend with quality to keep customers and to generate profitability and with respect to customer satisfaction: 50% of the representatives indicated that they achieve customer satisfaction by offering fair prices. 80% of the representatives indicated that their company is formalized and with respect to the proof of payment they issue: 75% indicated that they provide ballots as proof of payment. Finally, the conclusions are: Most of the representatives of the Micro and Small Companies attend with quality to keep their clients and to generate profitability, however, they do not have personnel with experience in customer service and neither do they have personnel trained in quality service. Most of the representatives of Micro and Small Enterprises have formalized their company and it is also formalized and registered with Sunat. They are also registered under the Simplified Single Regime and issue a ballot.

**Keywords:** Quality, formalization and management.

## CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	i
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
III. HIPÓTESIS .....	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1. Diseño de la investigación .....	39
4.2. Población y muestra .....	40
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	41
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5. Plan de análisis .....	43
4.6. Matriz de consistencia.....	44
4.7. Principios éticos .....	45
V. RESULTADOS .....	46
5.1. Resultados .....	46
5.2. Análisis de resultados.....	48
VI. CONCLUSIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016 .....	46
<b>Tabla 2.</b> Características de la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016.....	47

### FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Atención de Calidad. ....	66
<b>Figura 2.</b> Personal con experiencia en atención al cliente. ....	66
<b>Figura 3.</b> Personal Capacitado en atención al cliente. ....	67
<b>Figura 4.</b> Personal Capacitado en atención de calidad. ....	67
<b>Figura 5.</b> Satisfacción del cliente.....	68
<b>Figura 6.</b> Atención de quejas y reclamos.....	68
<b>Figura 7.</b> Estado de Formalización. ....	69
<b>Figura 8.</b> Registro de Formalización. ....	69
<b>Figura 9.</b> Formalización Tributaria.....	70
<b>Figura 10.</b> Tipo de Comprobante que emiten. ....	70
<b>Figura 11.</b> Modalidad de contrato de los trabajadores.....	71
<b>Figura 12.</b> Trabajadores en Planilla. ....	71

## I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y Pequeñas empresas, actualmente juegan un papel muy importante en la economía, no solo en el Perú, si no en todos los Países del mundo, se han convertido en un importante agente de desarrollo para la economía de nuestro país en todas sus actividades como comercio, industria y servicios, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local, por eso la mayoría de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas consideran que existen problemas que deben enfrentar a diario, uno de ellos es la falta de calidad de sus productos o servicios y además muchas de ellas no se encuentran formalizadas, lo cual implica la escasa calidad en su trabajo. Ambos temas son importantes variables de estudio, ya que ahora se ve más común que las empresas deseen trabajar con calidad dentro de la gestión de la empresa, sin embargo, la informalidad puede impedir la aplicación de la gestión de calidad dentro de la empresa, ya que puede deberse a falta de conocimiento del empresario o por la falta de recursos.

Ahora para poder hablar sobre gestión de calidad en las empresas peruanas, se puede describir como la búsqueda de la mejora continua hacia todos los procesos, productos o servicios de la empresa. La gestión de calidad ofrece la posibilidad de relacionar a todos los empleados con la gestión de la empresa, además de la importancia de que todos los empleados se relacionen con la implementación de un sistema de calidad.

En el caso de la formalización, el autor Arbaiza (2011), indica que “la formalización tiene que ver con la perspectiva que el empresario tiene sobre el entorno, ya que es el quien decide si formaliza o no la empresa, en este caso a formalización

dependerá de la persona que toma la decisión de formalizarse” (p.261), sin embargo, el estado puede ayudar a que la empresa se formalice mediante beneficios generados solo para las empresas que se formalicen.

Es importante también mencionar a la informalidad, como indica Arbaiza (2011) “la informalidad es un mal que hasta el momento no se puede solucionar, los países sub desarrollados son los que tiene este problema, porque el estado no implementa parámetros que obliguen a formalizar estas empresas informales”. La diferencia de la empresa formal que dice debe tener procedimientos largos y costosos para ser formal. El ser formal da ventajas como tener definidos los derechos de propiedad, tienda, productos, servicios marcas. Teniendo definido los derechos de propiedad de su negocio y demás, los podrá apalancar para obtener financiamiento y obtener acceso a otros mercados.

A partir de la segunda mitad del siglo XX, la existencia de trabajadores reunidos en grupos de 10 era más común, conforme pasaban los años este tipo de trabajadores que tenían labores como cargadores, ayudantes u otros oficios fueron cada vez más relevantes. Matute, Albújar, Janampa, Odar, y Osorio (2008) afirman:

El 2003 el Estado aprobó el marco regulatorio para la promoción de la Mypes, y nombró al MTPE como ente rector que define las políticas nacionales de promoción de las Mypes y coordina con las entidades de los sectores público y privado la coherencia y complementariedad de las políticas sectoriales (p.11).

Desde ese entonces, las Mypes empezaron a ser reguladas por el estado, pero se mantuvo su originalidad y su tamaño, se fomentó el crecimiento de las mismas y la creación de nuevas Micro empresas para evitar la informalidad, por el régimen especial con el que fueron creadas. Actualmente el crecimiento de las Mypes ha ido en

aumento, y no solo en nuestro país, sino también a nivel internacional, en su mayoría en América Latina.

En Latinoamérica, las Mypes se han desarrollado a pasos agigantados, pero las leyes no son iguales en todos los países, en El Salvador las Micro y pequeñas empresas tienen un problema, como menciona Recinos (2011):

Pese a las políticas dirigidas a las Mypes las instituciones, a cargo de su diseño e implementación enfrentan profundas restricciones en materia de recursos humanos y financieros, ya que los recursos promedio por unidad productiva son sólo \$12.26 anuales, y el apoyo total no sobrepasa el 0.17% del presupuesto de la nación (p.6).

La situación de Chile, nuestro país vecino, tiene el mismo concepto que Perú, el desarrollo de la Mypes va en aumento y el estado fomenta su crecimiento para evitar la informalidad. Henríquez y Deelen (2010) afirman:

Las micro y pequeñas empresas proveen el 58% de la ocupación privada en Chile. Por su distribución equilibrada a lo largo del país, las MIPES juegan un rol importante en el desarrollo económico regional; por ello, el gran desafío en el desarrollo del potencial económico de este sector, consiste en mejorar su productividad, competitividad y calidad de trabajo (p.9).

En el Ecuador se han creado políticas para hacer crecer las Micro y pequeñas empresas, brindándoles facultades de crecimiento y ofreciéndoles contratos con el estado para lograrlo. Parra (2016) indica:

A partir del 2008 con la nueva Constitución y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública se establece preferencia de contratación a las Mypes en procesos de contratación pública, en su inicio la idea de impulsar a este sector empresarial, se vuelve atractiva para todos aquellos pequeños

emprendedores que se proyectan vender o prestar servicios al mayor consumidor del mercado (p.1).

Las micro y pequeñas empresas existen también en otros continentes, no solo son exclusivas de Latinoamérica, sin embargo, el régimen para cada país es diferentes por la propia economía del país. Como indican Mingorance y Pampillón (2016) “En 2014 el 99,27% de las empresas existentes en España eran consideradas pequeñas empresas al contar con menos de 50 asalariados. De ellas el 96,4% tienen menos de 10 trabajadores, entrando dentro de la categoría de microempresas” (p.7).

En el Distrito de Chao, perteneciente a la provincia de Virú en el departamento de La Libertad, las empresas que existen en su mayoría no están formalizadas, ya que son familiares y generan ventas de las cosechas de sus tierras. Las pocas Mypes que se han constituido en Chao, tiene como rubro la venta de abarrotes, ferreterías y restaurantes. Estos últimos, tienen hasta 5 trabajadores y su principal problema es la calidad del servicio.

Por lo mencionado anteriormente, se planteó el siguiente enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la formalización de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del Distrito de Chao, en el año 2016?**

Para dar respuesta a la problemática se planteó los siguiente Objetivo general: Determinar las características principales de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016.

Asimismo, se han planteó los siguientes Objetivos específicos:

1. Determinar las características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016.
2. Determinar las características de la formalización en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016.

Esta investigación se justifica en el análisis de la descripción de la gestión de calidad y Formalización en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016.

Además, mediante la investigación se determina las características sobre la gestión de calidad que pueden tener las empresas que se dedican al rubro de restaurantes en el Distrito de Chao, como es conocido, en las empresas que se encuentran fuera de la capital o de la provincia de Trujillo, no se cuenta con un trabajo de calidad ya que son empresas familiares, pequeñas y que no cuentan con los recursos para mejorar sus procesos, por ello, al finalizar la investigación se podrá afirmar que las empresas en los Distritos tienen menos calidad que las empresas provinciales.

Por el lado de la formalización, se podrá especificar si los Distritos cuentan con la mayoría de empresas formalizadas y los motivos por los cuales no se han formalizado aun, así se podrá ofrecer alternativas para lograr la formalización de estas empresas.

La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, el nivel de investigación que se utilizó para el presente trabajo fue descriptiva, se aplicó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, porque el diseño de investigación no varió a la realidad y porqué se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo

determinado y fue transversal porque el estudio estuvo basado en la relación de la variable gestión de calidad y Formalización que se realizaron en una fecha y tiempo determinado. La población estuvo integrada por 20 Restaurantes del Distrito de Chao registradas oficialmente de la Municipalidad del Distrito de Chao. Se utilizó a la totalidad de la población como muestra.

Los resultados de la investigación fueron: Con respecto a la atención de calidad el 80% de los encuestados indicó que atienden con calidad para conservar clientes y para generar rentabilidad, el 85% de los representantes indicaron que su personal no cuenta con experiencia en atención al cliente y el 85% de los encuestados indicaron que su personal no se encuentra capacitado. Con respecto a la formalización el 80% de los representantes indicaron que su empresa se encuentra formalizada, el 80% indicó que se encuentra registrado en la Sunat y el 60% de los encuestados indicaron que Pertenece al Régimen Único Simplificado (RUS).

Para llegar solucionar la problemática mediante los objetivos planteados, el trabajo se ha desarrollado en los siguientes Partes:

La Parte I: Introducción, donde se presenta el planteamiento del problema el mismo que constituye la base del trabajo de investigación, objetivos, justificación e importancia, delimitaciones y variables de la investigación. La Parte II: Revisión Literaria compuesta por los Antecedentes relacionados con la investigación y las bases teóricas. La Parte III: Hipótesis. La Parte IV: Metodología compuesta por el tipo de investigación, el método, diseño y esquema de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección y tratamiento de datos, los instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y presentación de datos. La Parte V: Resultados donde se

presenta los resultados del trabajo y el análisis de los mismos. La Parte VI: Conclusiones donde se presenta las conclusiones respecto a los resultados obtenidos y las recomendaciones donde se detallan las mejoras que se le puede ofrecer a los micro empresarios. Finalmente se encuentra las referencias bibliográficas, los anexos y el cuestionario de preguntas de las encuestas aplicadas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Tobacia (2011) en su tesis titulada: *Formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá*, donde se planteó la siguiente problemática ¿Qué tipo de políticas ha adoptado nuestro país para que luego de tres décadas de reformas laborales, las tasas de desempleo e informalidad continúen siendo más altas que el promedio de América Latina? Su objetivo fue: Destacar la importancia de la formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá. La metodología fue: La investigación es un estudio descriptivo que emplea el método inductivo, empírico, analítico. Los resultados fueron: Los elementos de análisis que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de esta investigación demuestran que el creciente aumento del empleo de baja calidad y productividad se ha constituido en una alternativa de supervivencia para un sector de la población con reducidas posibilidades de acceso al mercado de trabajo formal. La informalidad desencadena efectos sociales negativos relacionados con exclusión, pobreza, educación y calidad de vida que inciden en el bienestar de los hogares y se constituye en uno de los principales obstáculos para reducir la desigualdad. Se llegó a la conclusión: Las medidas encaminadas a flexibilizar aún más el mercado laboral difícilmente tendrán efecto si no se reconoce la necesidad de fortalecer las pequeñas unidades productivas, principales generadoras de empleo informal.

Coronel (2011) en su tesis titulada: *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante “Los Pollos de la Colón”, de la ciudad de Riobamba - Ecuador 2009*. La problemática fue: no existe personal capacitado en el servicio y atención al cliente, el tiempo de espera y la forma del servicio. El objetivo general fue: mejorar la calidad de servicio y atención al cliente en el restaurante “Los Pollos de la Colón”. La metodología fue: de tipo descriptivo – transversal; porque se hace una caracterización de las variables, explicando las causas que están relacionadas con la satisfacción del mismo; en un tiempo definido que es el período 2009, haciendo un corte y no tendrá un seguimiento posterior. Los resultados fueron: Los clientes que ingresan al Restaurante “Pollos de la Colón” manifiestan que no reciben una buena atención por parte de los meseros y el 27% recibe repartición de cubiertos, por lo que se debe tomar como prioridad la atención del cliente. El 87% de encuestados nos indican que el Restaurante cuenta con un menú amplio y variado porque consideran, por lo tanto, que tiene de todo y no les hace falta más variedad. El 51% de los clientes manifestaron que la relación entre calidad y precio, no importa el costo de cada plato ya que está en buen estado y bien presentado además de su sabor. El 23% de los clientes manifestaron que les gustaría que se capaciten al personal porque los encuestados aspiran una mejor atención del personal ya que el Restaurante presenta un nivel de alta categoría. Una de las dificultades que tiene el restaurante “Pollos de la Colón” es su competencia, como se pudo observar mediante encuesta, es el restaurante “Happy Pollo”. Mediante la investigación realizada, se pudo descubrir que el trabajador del Restaurante no ha tenido cursos de capacitación sobre: Atención al cliente y Relaciones Humanas.

Peña (2015) en su tesis titulada: *Caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mypes rubro restaurantes de Sullana, año 2012*, donde se planteó la siguiente problemática: ¿Qué características tiene la Formalización y el Financiamiento de las Mypes Rubro Restaurantes de Sullana, año 2012?, su objetivo principal: fue determinar las características de la Formalización y el Financiamiento de las Mypes, Rubro Restaurantes de Sullana, año 2012. La metodología utilizada fue: El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental – descriptivo. Respecto a los resultados sobre la formalización se llega a los siguientes resultados: El 80% de los propietarios respondieron que su Mypes se encuentra formalizada y el 20% no se encuentra formalizada. El 60% de las Mypes se encuentran el Régimen Único Simplificado (RUS), el 20% en el Régimen Especial de Renta (RER) y el 20% en el Régimen General (RG). Además, sobre los motivos de la informalidad se llega a los siguientes resultados: El 20 % de los propietarios respondieron los motivos por los cuales no se formalizan por los requisitos y el 80% de los propietarios respondieron los motivos por los cuales no se formalizan eran por los costos elevados. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: Las características de las Mypes, rubro restaurantes son de 10 años a más y sus trabajadores son eventuales. Los beneficios de la Formalización de las Mypes, rubro restaurantes son obtención de créditos y nuevos clientes. Los elementos de la Formalización de las Mypes, rubro restaurantes son capital de trabajo y recursos materiales.

Requejo y Medina (2017) en su tesis titulada: *Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes de la provincia de Jaén – 2014*, donde se planteó la siguiente problemática fue: ¿En qué medida la propuesta de un plan de formalización de negocios contribuirá a reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes de la provincia de Jaén – 2014? El objetivo fue: proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes en la provincia de Jaén. Se llegó a los siguientes resultados: el 92,80% no tienen licencia de funcionamiento ni certificado de defensa civil, constituyendo un problema serio en nuestra provincia. La presente investigación es de tipo descriptiva propositiva, pues hace una caracterización de los factores que inciden en la informalidad de la Mypes de la provincia de Jaén para posteriormente diseñar una propuesta que conlleve a los comerciantes a la formalización de su negocio. Se llegó a las siguientes conclusiones: En lo referido a las estadísticas de la informalidad de funcionamiento de la Mypes, según el análisis de los documentos que obran en la división de comercialización y licencias de funcionamiento de la municipalidad de Jaén, se determinó que la mayoría no tienen licencia de funcionamiento ni certificado de defensa civil, constituyendo un problema serio en nuestra provincia. La mayoría de los propietarios que conforman el 65,00% manifiestan que una de las principales causas de la no formalización es la desinformación, mientras que el 18,33% afirman que se verá disminuido sus utilidades, aunque el 11,67%, manifiestan que no lo hacen por la demora en los trámites, siendo la desinformación, la principal causa de la informalidad en la provincia, seguido del temor que tienen los propietarios por la disminución de sus utilidades y la demora en los trámites burocráticos.

Vásquez y Palacios (2017) en su tesis titulada: *Calidad de servicio del restaurante Grand hotel Huánuco y la lealtad de sus comensales - 2016*. El problema fue: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio del restaurante “Grand Hotel Huánuco” y la lealtad de sus comensales – 2016? Su objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio del restaurante “Grand Hotel Huánuco” y la lealtad de sus comensales – 2016. Según el análisis y el alcance de los resultados el estudio fue de tipo cuantitativo descriptivo porque nuestro trabajo consistió en determinar la relación entre la calidad del servicio que se ofrece y la lealtad sobre los comensales. Los resultados fueron: Según los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis a través de la significancia del chi cuadrado y las conclusiones obtenidas mediante los objetivos encontramos que: existe calidad de servicio excelente y bueno (99%) en el restaurante Grand Hotel Huánuco en la lealtad 90.8% de sus comensales. Se llegó a la siguiente conclusión: Existe influencia excelente y buena (99%) de la calidad de servicio del restaurante del Grand Hotel Huánuco en la lealtad cognitiva 80.1% de sus comensales. Existe influencia excelente y buena (99%) de la calidad de servicio del restaurante del Grand Hotel Huánuco en la lealtad afectiva 93.4% de sus comensales. Existe influencia excelente y buena (99%) de la calidad de servicio del restaurante del Grand Hotel Huánuco en la lealtad de intención 96.4% de sus comensales.

Jara (2011) en su tesis titulada: *Plan de calidad de atención del servicio y la Satisfacción del cliente en el restaurant Turístico El Mochica Trujillo 2010*, la problemática fue: el Restaurante Turístico “El Mochica”, debe realizar esfuerzos por mejorar la calidad de sus servicios. Asimismo, debe preocuparse porque la calidad de atención del servicio sea la esperada, esto traerá como resultado una mayor satisfacción a sus clientes. Su objetivo fue identificar los factores básicos que los clientes consideran para determinar la calidad de atención del servicio que brinda el Restaurant Turístico “El Mochica”-Trujillo. Se trata de una investigación de tipo descriptiva – Transeccional. Se obtuvieron los siguientes resultados: con relación a la satisfacción de clientes, los cuales finalmente han de ofrecer, por un lado, el resultado en un determinado periodo y por otro, corroborar como se encuentra en este momento el restaurante en comparación con los demás. En los resultados obtenidos se puede observar que: la mayor cantidad de clientes opinan que en un 37% consideran regular la atención por parte de los mozos, mientras que aproximadamente un 25% consideran excelente la atención. Se puede observar que la mayor cantidad de clientes opinan que en un 71% consideran Buena la calidad de los diferentes potajes, mientras que aproximadamente un 2% consideran malo la calidad. Se llegó a la conclusión: la empresa trata de tener satisfecho a sus comensales, pero falta enfocar más en cuáles son las necesidades que satisfacen primordialmente para que así la empresa mediante sus trabajadores pueda desempeñarse mucho mejor. También es cierto que la atención de los mozos no genera un adecuado ambiente de confianza que van muy estrechamente relacionado con la calidad de servicio. Los clientes esperan que el producto o la calidad de servicio satisfaga una necesidad, y no que les cree problemas.

Álvarez y Cerna (2013) en su tesis titulada: *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*. La problemática fue: ¿De qué manera la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros contribuye en la dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo? El objetivo fue: Determinar la contribución de la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros en la dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo. Se obtuvo los siguientes resultados: Los resultados indican que solo el 29.9% de los entrevistados están en planilla y el 70.1% no se encuentran en planilla. Se puede afirmar que el 21.30% de la muestra objeto de estudio respondió que, Si tienen contrato, mientras que el 78.70% restante respondió que No tienen contrato. Se llegó a la conclusión: la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros tiene una contribución positiva en la dinamización de la economía de la ciudad de Trujillo, es decir las empresas que tienen las rutas de transportes resultan pagando solo los impuestos de sus propios microbuses, y no declaran los conceptos de acceso de ruta a terceros (otros micro empresarios), cochera, servicios higiénicos y las penalidades de retraso porque generan ingresos y son fuente productora del ente económico, y estos están sujetos al Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto a la Renta (IR). Los propietarios de los microbuses que alquilan o acceden a la ruta mediante un pago mensual, no declaran sus ingresos por el servicio que brindan debido que no está, formalmente constituidos (inscritos en el RUC), así evitan de pagar los impuestos correspondientes.

Sánchez (2014) en su tesis denominada: *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo*. El problema fue: ¿De qué manera la capacitación en habilidades de atención al cliente, mejorará la calidad de servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo? Su objetivo fue: Elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Los resultados fueron: el 5% de los encuestados opino que el nivel de atención al cliente que ofrece el restaurant Mar Picante funciones no eran cumplidas por los trabajadores, mostrando que esta era una debilidad sobre la cual se debió enfocar el plan de capacitación. Por otro lado, nos permite detectar que el 25% de los encuestados opinaron que el nivel de atención que recibieron fue regular. El 30% de los encuestados opinaron que el nivel de atención brindado fue bueno. Y finalmente una actitud responsable por parte de los trabajadores en la atención brindada, ya que los clientes en un 40% opinaron que el nivel de servicio que brinda el restaurant es muy bueno. Luego de aplicar el plan de capacitación. Se llegó a la conclusión: La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

## **2.2. Bases Teóricas De La Investigación**

### **Definición de las Micro y pequeñas empresas**

La definición de las Mypes la podemos encontrar las leyes que fueron creadas para fomentar el crecimiento de estas unidades económicas. Mendoza y Salazar (2017) afirman: Según la Ley Mypes, la micro y pequeña empresa se puede definir como: “Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO” (p.19).

La Mypes también se puede definir por los impuestos que deben pagar, ya que son diferentes a las grandes empresas, se podría decir que tienen ciertos beneficios, ya que la mayoría de las micros y pequeña empresa nacen de la informalidad y para lograr la formalización, el estado crea leyes más flexibles. Sunat (2016) menciona:

El Ejecutivo publicó el decreto legislativo N° 1269 que crea el Régimen Mypes Tributario (RMT) del Impuesto a la Renta, que comprende a los contribuyentes de la micro y pequeña empresa domiciliados en el país, siempre que sus ingresos netos no superen las 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en el ejercicio gravable, es decir que no superen los S/ 6'715,000. La norma tiene como objetivo que las micro y pequeñas empresas tributen de acuerdo a su capacidad. Con la norma las Mypes tendrán un régimen tributario especial para pagar el Impuesto a la Renta desde 10% de sus ganancias netas anuales. El monto de la UIT para este año asciende a S/ 3,950. El presente decreto legislativo entra en vigencia el 1 de enero de 2017 (p.1).

Mendoza y Salazar (2017) indican que “las pequeñas y medianas empresas pueden definirse como entidades que operando en forma organizada utilizan sus conocimientos y recursos para elaborar productos o prestar servicios que suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancia” (p.19).

### **Crecimiento de las Mypes**

Según Koontz y O'Donnell (2012) el crecimiento de las empresas tiene por objeto promover la competitividad, la formalización y el desarrollo en sí, aumentar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Interior Bruto, la expansión del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación de impuestos.

Para Bahamonde (2010) y Rodríguez (2012), las pequeñas y medianas empresas, son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas empresas pueden alcanzar eficiencia y efectividad si disponen de una adecuada dirección y gestión financieras para sus fuentes de financiamiento e inversiones.

El crecimiento de las empresas depende de los empresarios, del trabajo que realicen y de los esfuerzos que pongan a las actividades que realizan, sin embargo, también necesitan apoyo de las entidades financieras y del estado de brindar la seguridad que cualquier empresa necesita para realizar una inversión. Mendoza y Salazar (2017) señalan:

Se entiende por crecimiento cuando las micro y pequeñas empresas dispongan de mecanismos de facilitación y promoción de acceso a los mercados: la asociatividad empresarial, las compras estatales, la comercialización, la promoción de exportaciones y la información sobre este tipo de empresas; todo lo cual puede encaminarse positivamente con una adecuada dirección y gestión empresarial que lleve a cabo la planeación de las actividades y recursos, establezca una organización estructural y funcional que permita las actividades del giro empresarial; se tomen las decisiones más adecuadas por parte de la dirección; se coordinen todos los elementos y controlen los recursos en forma continuada (p.19).

Mendoza y Salazar (2017) también mencionan que “el estado debe promover el acceso de las micros y pequeñas empresas al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados” (p.19).

Como indican Koontz y O'Donnell (2012) indican que el crecimiento es un proceso y comienza con la planificación, que implica la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos. Por lo tanto, la planificación es un proceso de toma de decisiones, ya que implica elegir entre varias alternativas. La organización debe incluir el establecimiento de una estructura organizativa y funcional mediante la definición de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa y sus distintas partes, la agrupación de esas actividades, la asignación de esos grupos de actividades a un gerente, la delegación de poderes para llevarlas a cabo y el suministro de recursos para la coordinación horizontal y vertical de las relaciones de información y autoridad dentro de la estructura de la organización.

## **Función de los gerentes en las Mypes**

Los gerentes son parte fundamental para el crecimiento de las Mypes, ya que este debe lograr sacar a la empresa adelante con las dificultades que tienen las micro y pequeñas empresas, como la competencia, las grandes empresas y el mercado. Mendoza y Salazar (2017) afirman:

El primer deber del gerente o administrador de una micro y pequeña empresa consiste en crear, y luego dirigir, toda una serie de relaciones entre su empresa y sus trabajadores, proveedores, bancos y clientes. El primer paso para la creación de las relaciones deseadas consiste en establecer objetivos, tratando esos objetivos que desea establecer con aquellas personas que deberán alcanzarlos. Al fijarse estos objetivos debe ser de tal forma que pueda enfocarse el resultado en términos mensurables. Cualquier modificación en ellos debe contar con los medios apropiados. Finalmente es necesario ponerlos a prueba continuamente ya que su intención en determinado momento, puede no ser factible de alcanzarlo (p.19).

El empresario de una micro y pequeña empresa es que realice el trabajo en su mayoría, por ello Koontz y O'Donnell (2012) indican que la totalidad de estas actividades y las relaciones de autoridad determinan la función organizativa. La integración es la provisión de personal para las posiciones proporcionadas por la estructura organizativa. Por lo tanto, es necesario definir los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos. Esto incluye el inventario, la evaluación y la selección de los candidatos adecuados para dichos puestos. para compensar y formar a los candidatos y a aquellos que ya ocupan sus puestos en la organización o que los desarrollan de otro modo con el fin de lograr los objetivos y las tareas de manera eficaz.

## **Gestión de Calidad**

La calidad está determinada por el trabajo bien hecho, la calidad busca que el trabajo que se realice sea perfecto para el cliente, en el caso de un restaurante, la calidad se puede determinar por diferentes factores, como infraestructura, calidad de los alimentos o calidad de atención. Con respecto a la calidad en el servicio de restaurantes encontramos que, García, García y Gil (2011) señalan que al hablar de gestión de calidad se puede incluir a todos los sectores económicos, ya que la calidad no excluye a ninguno, más bien hace que todos sean mejores en sus procesos de producción o en atención al cliente, como es el caso de los restaurantes, además de ello, un restaurante puede determinarse con calidad por la infraestructura o por los alimentos que utiliza para preparar sus platillos. La calidad se relaciona con la información que el empresario puede recibir y entender, el empresario debe entender que, al usar la calidad dentro de su negocio, puede mejorar su rentabilidad, su volumen de ventas, la asistencia de clientes y la preferencia de los proveedores.

Además de ello para García et al. (2011) señalan que los empresarios toman la calidad como medio para satisfacer al cliente, sin embargo, en algunos casos la mala práctica hace que no brinde los resultados esperados y genere malestar en los clientes, por ello los sistemas de calidad se deben implementar con el apoyo de especialistas en el tema, que pueden desarrollar un sistema de acuerdo a la necesidad de la empresa. Al concebir un sistema de calidad, se debe asegurar que toda la empresa se relacione con el tema, así se podrá saber qué área es la que tiene mayor problema con la calidad, así se podrá reducir los costos de los defectos generados y se puede ganar mayor satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente, tiene una estrecha relación con la calidad, de la correcta aplicación de la misma, dependerá de la misma, sin embargo,

esto no sucede en todas las empresas, porque no se centra en la búsqueda de información para una plena satisfacción, y eso podría generar pérdida de clientes, poniendo en peligro las ganancias de la empresa.

Con lo indicado por García et al. (2011), se puede realizar diferentes cuestionamientos, uno de ellos será como medir algo intangible como lo es el servicio, ya que, en el caso de los alimentos y las bebidas, si se puede realizar una medición, sin embargo, se nos dice que no es necesario que sea cuantitativo, sino que, con tan solo una sonrisa del cliente, se podrá saber si la calidad hace efecto sobre la satisfacción del cliente.

Saavedra (2018) indica que “la Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad”. “La calidad se define como adecuación al uso, esto implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad)”. “La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas” (p.22).

Para Feigenbaum (2008), define la calidad total como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de la calidad y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización de modo que sea posible producir bienes y servicios”, además menciona que “la calidad total, es una filosofía empresarial, es una forma de gestionar una empresa basada en principios,

orientada a la mejora continua (innovación de los procesos y los productos o servicios)”.

Saavedra (2018) además indica que “los sistemas de gestión de la calidad son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia” (p.23).

### **Calidad Total**

Saavedra (2018) señala que “la gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios”. Además, “se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella. La calidad es lo bien hecho del trabajo en las diversas actividades” (p.23).

La calidad se puede medir de diferente forma y dependiendo de la empresa a la que se le aplique la calidad total, en un restaurante va guiado a los procesos de preparación de alimentos y atención al cliente. Saavedra (2018) afirma:

En las de manufactura, se mide en términos no sólo del producto en sí, sino también del proceso de producción. En el caso de las ventas, la calidad no es solamente la calidad del producto, sino también de los servicios que se proporcionan al cliente, así como el costo de la venta y las utilidades (p.23).

Díaz (2010) señala que “la calidad está en función de cumplir con objetivos: en un reloj, el objetivo es dar la hora; en un teléfono, hablar a través de las distancias; en un refrigerador, mantener las cosas frías, etc.” (p.1).

La calidad total sirve como medio para lograr la satisfacción del cliente, los procesos que se aplican a este sistema permite que exista calidad en la empresa. Díaz (2010) indica:

La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc. (p.1).

Saavedra (2018) nos menciona que la Gestión de la Calidad Total está compuesta por tres paradigmas:

- Gestión: el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.
- Total: organización amplia.
- Calidad: con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

La calidad tiene como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal (p.24).

### **Evolución de la Calidad**

Díaz (2010) también indica que las “civilizaciones avanzadas que brindaban apoyo a las artes manuales permitían que los clientes eligieran bienes que se alineaban con estándares de calidad más altos que los bienes normales” (p.1).

Para detallar la evolución que la calidad ha tenido con forme ha pasado el tiempo, es importante que el trabajo bien hecho es el que se hacía manualmente, ya

que los detalles y la perfección venía de parte del trabajador. Díaz (2010) además afirma:

En las sociedades en que las artes manuales eran la responsabilidad de un artesano maestro, estos lideraban su taller entrenaba y supervisaba a los demás. La importancia del maestro artesano se redujo cuando se estableció la producción en masa y las prácticas del trabajo repetitivo. Los clientes reconocen que la calidad es un atributo importante en los productos y servicios. Los proveedores están de acuerdo que la calidad es un diferenciador importante entre sus ofertas y las de sus competidores (la diferencia de calidad se llama brecha de calidad). En las dos décadas pasadas esta brecha se redujo entre productos y servicios que competían. Esto se debió en parte a la tercerización de manufactura en países como India y China, y a la internacionalización del comercio y la competencia. Estos países, entre muchos otros, elevaron sus estándares de calidad con el objetivo de poder satisfacer los estándares internacionales y las demandas de los clientes (p.1).

Saavedra (2018) también señala que “el termino producto se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o de una actividad. Por consiguiente, en términos generales, este resultado puede ser un producto tangible, intangible o una combinación de estos; producto es el trabajo realizado por un puesto o estación de trabajo”. También “es producto el resultado de una asesoría, o un servicio educativo, etc. En general de todas aquellas actividades donde el resultado obtenido no se percibe como un producto tangible” (p.24).

### **Características de la Gestión de calidad**

Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Según Gadea (2010), las características son:

- El objetivo básico que es la competitividad.
- Trabajo bien hecho.
- La mejora continua con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por calidad.
- Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguir los resultados.

### **Importancia de la Gestión de Calidad**

Saavedra (2018) además apunta que “cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye a una buena ventaja competitiva”. Las empresas saben que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad en la actualidad es muy importante involucra satisfacer plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con ceros defectos, diseñar, producir y entregar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente satisfecho (p.24).

Costa (2008) observa que “el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes” (p.245).

León (2015) apunta que “la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente” (p.1).

Las Mypes deben competir con demás empresas, muchas de ellas ya tienen implementados sistemas de calidad y son aplicados correctamente, haciendo que la preferencia del cliente aumente. León (2015) afirma:

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos (p.1).

### **Actividades para Iniciar un proceso de la Gestión de Calidad**

Según Manene (2010), en principio cada organización tiene que diseñar una metodología de acuerdo a su propia realidad. Como parte de todo proceso de mejoramiento hacia la Calidad Total se incluyen acciones como: el desarrollo de las actividades de liderazgo y el compromiso de los más altos directivos de la organización, el desarrollo del personal, el enfoque a los clientes, el desarrollo de los proveedores, la planificación de la calidad, mejoramiento del trabajo diario, aseguramiento de la calidad, programa de reducción de costos, etc., en términos generales para poner en práctica este proceso es conveniente dividirlo en las fases siguientes:

- Toma de decisión

- Preparación del escenario y promoción
- Implantación de procesos de mejora
- Consolidación y optimización inter-funcional

### **Elementos de un Sistema de Gestiona de Calidad**

Según Rafael (2010) cuatro elementos para el sistema de Gestión de Calidad los cuales son:

- a) Estructura Organizacional: es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
- b) Planificación (estrategia): constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?
- c) Recursos: es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).
- d) Procesos: son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

## **Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos**

Para los restaurantes se han creado varias normas ISO que permiten desarrollar planes para la mejora de la calidad en los restaurantes, uno de ellos es el ISO de inocuidad de alimentos, que regula la forma como se procesan los alimentos que sirven para la preparación de los platillos dentro de un restaurante. Según Imilce y Wisse (2009) indica que “el objetivo de este sistema es velar por la inocuidad de los alimentos; se orienta a la presencia de peligros que pudiera haber en los productos alimenticios. Por esta razón, la cobertura de este sistema de gestión es toda la cadena alimentaria, es decir, desde los productos de alimentos para animales, hasta los fabricantes de los alimentos procesados, transporte, distribución y centro de expendio” (p.3).

### **Formalización**

La formalización es uno de los enfoques principales del gobierno, por ello la creación de regímenes que invitan a los informales a empezar el proceso de formalización y obtener los beneficios ofrecidos. Díaz y Gálvez (2016) afirman: “la formalización de una empresa implicaría regularizar sus operaciones, acercarse al marco legal institucional, aumentar su estabilidad, y por dicha vía relacionarse de mejor modo con su entorno social y laboral, con sus clientes o usuarios y con sus trabajadores” (p.19). Por otro lado, “desde el punto de vista de los trabajadores, la formalización supondría otorgarles mayores derechos y mayor cobertura de protección social, pero también reconocer su participación como actores en la relación laboral” (p.19).

La informalidad, este concepto se desarrolla desde hace muchos años, y ha ido creciendo con el tiempo en diferentes países del mundo, sin embargo, la informalidad es más común en países sub desarrollados. En América latina, por ejemplo, muchas de las empresas que se crean son informales, esto debido a la falta de educación y escases de leyes que regulen la creación de empresas.

Según Tokman (2009) “el sector informal se introdujo en el informe de la OIT, para llamar la atención sobre que un país subdesarrollado no tenía problemas de desempleo, sino que los empleados tenían un ingreso menor ya que las empresas informales no logran pagar lo adecuado a los trabajadores” (p.13). Además, “se dice que los trabajadores por lo general tienen baja producción, pero sirven a la economía del país. La informalidad genera ingresos a los países, sin embargo, es necesario que se formalicen para poder obtener los ingresos de manera formal” (p.4).

Aguilar (2016) señala que “a pesar de la existencia de estos diversos regímenes flexibles aplicables a las microempresas, no ha sido posible la reducción de informalidad en la economía peruana; por lo que se ha hecho necesaria la formulación de nuevos esquemas legales, como el mostrado en Decreto Legislativo N° 1086” (p.17).

Chimoy (2011) menciona que “a través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas” (p.5).

## **Formación legal de la Mypes**

Bernilla (2009) nos indica que “el proceso de formación, legal, de las Mypes en el Perú es realmente muy engorroso ya que en promedio todo el trámite demora unos 120 días” (p.7).

## **Constitución de una Mypes**

Bernilla (2009) también comenta lo siguiente sobre la constitución de una Mypes en el Perú:

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

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

- Régimen Único Simplificado (RUS).
- Régimen Especial.
- Régimen General.

Una vez escogido el régimen tributario, siguen los procesos que permitirán crear la empresa como persona jurídica. Bernilla (2009) además indica:

Realizado esto procedemos a imprimir los comprobantes de pago (en caso de haber elegido la segunda o tercera opción) para lo cual hay que presentar el formulario N° 806 y N° 816. Luego procedemos a la obtención de permisos especiales, estos son otorgados por la institución correspondiente al giro de la empresa. Ejemplo, si queremos abrir un hostel necesitamos el permiso del Ministerio de Turismo y Comercio Exterior (Mincetur). Seguido a esto pasamos a los libros de contabilidad que se llevan según el nivel de ventas de la empresa. A continuación, tramitamos la licencia de funcionamiento

municipal para lo cual la empresa debe cumplir con los requisitos específicos por la Municipalidad de su Distrito ejemplo de esto es el Certificado de Defensa Civil, entre otros. Luego debemos hacer visar el libro de planillas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Luego pasamos al registro patronal y a la aseguración de los empleados en Essalud. Y finalmente el trámite con Indecopi en la cual se hace el registro de marcas y patentes de la empresa (p.7).

### **La Informalidad en el Perú y las Mypes**

Primeramente, se debe tener en cuenta los tres tipos de economía y precisar que hay diferencias sustanciales entre economía informal, economía ilegal y economía subterránea; tal como señala Machado (2014) la economía informal comprende el desarrollo de actividades legales (permitidas) y generan valor agregado, sin embargo, no tributan y no están registrados; por otro lado la economía ilegal, comprenden actividades criminales, no permitidas y delictivas como el narcotráfico, tráfico de armas y tampoco pagan impuestos y no cuentan con registro; la tercera tipología corresponde a la economía subterránea, la misma que hace referencia a la economía informal e ilegal en su conjunto.

El estudio realizado por Machado (2014) revela que el tamaño de la economía informal en el Perú durante el periodo 1980-2011 ha fluctuado entre el 30 y 45% del PBI nacional, con un comportamiento anti cíclico, experimentando aumentos en periodos de crisis económica y reducciones en épocas de crecimiento económico. Por otro lado, los reportes del mismo autor indican que en el año 2010 había 1,2 millones de Mypes formales en el Perú, los que significaban en número el 98% de las empresas formales del país. En relación a la informalidad de las Mypes, señala también que por

cada Mypes formal había dos informales en el año 2011; situación que evidencia la importancia de las Mypes y su relación con la informalidad.

Un estudio más reciente realizado por Jaramillo y Sparrow (2015), revela que el desempeño económico positivo del Perú en los últimos años ha permitido reducir la informalidad; sin embargo, todavía más del 50% de los empleados son informales, las proporciones de trabajadores con un contrato han aumentado.

Muñoz y Guibert (2016) mencionan que “en cuanto a la informalidad los autores precitados refieren que los esfuerzos adoptados por el gobierno por reducirla no han sido muy claros y al parecer la fórmula correcta no ha sido definida aún, más aún cuando en los últimos cinco años se ha experimentado una desaceleración económica, sustentada básicamente en la dependencia de las exportaciones de minerales” (p.314).

Mendoza y Salazar (2017) señalan que “en Amazonas, ocurra algo similar e incluso podría significar un problema mayor, por la misma situación económica de la región y su ubicación geográfica, por lo tanto, se hace necesario conocer cuál es el efecto de las acciones implementadas por el gobierno para promover la formalización de las Mypes” (p.19), conocer si en realidad ha permitido mejorar las condiciones de formalidad y operación de las empresas.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **Definición servicio**

El sector servicios, es el último de todos, ya que como se dice no produce directamente, sino trabaja con los derivados de los otros sectores, sin embargo, en la actualidad, este sector es más importante porque es el que ofrece los productos de los demás sectores, sin este sector no existiría la venta de las producciones del sector industrial, por ejemplo. Ruiz (2014) afirma: “La preocupación por la innovación en el sector servicios relativamente es reciente, ya que anteriormente, las investigaciones por la innovación se concentraban en el sector industrial o manufacturero, y hasta hace poco se ha empezado a investigar más en el sector terciario” (p.268).

### **Definición de restaurante**

Historia General (2015) nos indica que la definición de Restaurante existe desde hace mucho tiempo, donde “intercambiar dinero por comida ha existido desde siglos antes de Cristo, aunque el término ‘restaurante’ se originó en París a finales del siglo XVIII”. La necesidad de las personas por alimentarse, generar este tipo de intercambios de alimentos, ya que, por la inexistencia de dinero, se ofrecía un producto a cambio de otro, pero en aquellos tiempos no se realiza el intercambio por comida ya preparada ni tampoco existía un lugar específico donde servirla.

Azcoytia (2015) indica que “Monsieur Boulanger en 1764 empezó a despertar una pasión por los caldos y las sopas. Este término se extendió rápidamente, no sólo por París y todo Francia, sino por el mundo entero” (p.10). Con el pasar del tiempo, las personas empezaron a preparar los alimentos que intercambiaban, y realizan

platillos que eran del gusto de los demás, este ejemplo poco a poco fue tomado por todo el mundo.

### **Definición de gestión de calidad Total**

La gestión de calidad total logra que los procesos de la empresa mejoren en su totalidad, además de ofrecer beneficios a los empresarios por la fidelización de los clientes. Ugaz (2012) señala que la “gestión de calidad total o TQM (Total Quality Management) nació en los años cincuenta cuando un grupo de expertos, encabezado por W. Edwards Deming, lo introdujo” (p.9).

La calidad total se centra en perfeccionar los procesos para reducir los errores que pueden cometer en la producción, además de lograr un producto que satisface al cliente por la mínima cantidad de errores que llegan a tener. Ugaz (2012) también afirma:

Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación (p.9).

### **Definición de Informalidad**

La informalidad es un mal que ataca en todos los países del mundo, por ello la lucha de los gobiernos para evitarla, a nivel internacional la OIT define a la informalidad como nos indican Henríquez y Deelen (2010) quienes afirman:

El concepto de informalidad ha ido evolucionando con los años y con las interpretaciones de lo que acontece en el mundo en esta materia. La OIT ha

realizado propuestas de definiciones en el tiempo que sirvan de marco para la elaboración de las estadísticas en los diferentes países. Los criterios operacionales utilizados para definir informalidad en su mayoría tienen que ver con el incumplimiento de la legislación comercial, tributaria y laboral vigentes. Mientras que inicialmente el enfoque se centraba en las unidades productivas que incumplen con ciertas obligaciones (sector informal), con posterioridad, su eje fue trasladado a los puestos de trabajo o a la calidad de las relaciones de empleo en la actividad económica (empleo informal). Esto, al constatarse que en empresas del sector formal también existían relaciones de empleo precarias e informales (p.25).

### **Definición de formalización**

Távora (2014) afirma: “La formalización representa el uso de normas en una organización, la codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo” (p.50).

La formalización también funciona como un sistema de control dentro de la empresa, pero los empresarios deben aplicar los procedimientos para que los procesos dentro de la empresa sean formales. Távora (2014) también indica:

La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente, crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas, está diseñada para que sea un mecanismo de control sobre el individuo (p.50).

## **Las Causas de la informalidad**

Távvara (2014) menciona que la informalidad es una característica fundamental del subdesarrollo, se configura tanto a partir del modelo de organización socioeconómica, heredado por economías en transición hacia la modernidad como a partir de la relación que establece el estado, con los agentes privados a través de la regulación, el monitoreo y la provisión de servicios públicos (p.55).

Por ello, la informalidad debe ser entendida como un fenómeno complejo y multifacético. La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. La formalidad involucra costos tanto en términos de ingresar a este sector, largos, complejos y costosos procesos de inscripción y registro como en términos de permanecer dentro del mismo pago de impuestos, cumplir las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros (p.56).

Además, Távvara (2014) menciona que, en principio, los beneficios de la formalidad son la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. Cuando menos en principio, la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas y tarifas a las cuales suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad (p.56).

Por ello, Távvara (2014) menciona que este sector predomina cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios ofrecidos por el gobierno no son

de gran calidad, y cuando la presencia y control del estado son débiles. Estos aspectos relativos a los costos y beneficios de la formalidad se ven afectados por las características estructurales del subdesarrollo, especialmente en lo que se refiere al nivel educativo, la estructura productiva y las tendencias demográficas. Un mayor nivel de educación reduce la informalidad al incrementar la productividad del trabajo, con lo cual las normas laborales se hacen más flexibles y se amplían los beneficios de la formalidad (p.57).

Se nos menciona, además, que más Mypes no se formalizan ya que las actividades que realizan son básicas, por la cuales no es necesario presentar un comprobante, Távara (2014) afirma que, “en lugar de orientarse hacia procesos industriales más complejos, está orientada hacia los sectores primarios como la agricultura, por ejemplo, induce a la informalidad pues la protección legal y el cumplimiento de contratos se tornan menos relevantes y menos valiosos” (p.57).

Finalmente, es probable que una estructura poblacional con un elevado peso de población joven y población rural contribuya a incrementar la informalidad, pues ello encarece y dificulta tanto los sistemas de monitoreo como la educación y construcción de capacidades a la vez que complica la expansión de servicios públicos formales.

### **III. HIPÓTESIS**

Dado que la investigación es Descriptiva, no presenta hipótesis, según Arias (2012), los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda la información, ya que describir es medir. La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

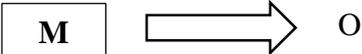
## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

Se utilizó un tipo de investigación cuantitativa, porque se recolectó la información de una cierta cantidad de empresas para realizar la investigación y obtener los resultados, según Hernández, Fernández, Baptista, (2014) “la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc.” (p.14).

El nivel de investigación que se utilizó para el presente trabajo es Descriptiva, ya que describiremos la realidad de los restaurantes del Distrito de Chao, con respecto a la gestión y la atención al cliente. En esta investigación se revisará las características actuales de las variables en estudio, se utilizará un instrumento para la recolección de datos y se realizará un análisis y descripción de lo encontrado. Según Hernández, Fernández, Baptista “definen y describen un evento, fenómeno, hecho, programa, proceso, caso (individuo, objeto, organización, comunidad, etcétera)” (p.66).

El diseño descriptivo se representa con el siguiente ideograma:

Donde: 

M: Representa la muestra

O: Representa lo que observamos

Se aplicó un diseño no experimental, transversal y descriptivo, porque el diseño de investigación no varió a la realidad y porque se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Según Hernández, Fernández, Baptista “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios

en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.66).

Fue transversal porque se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo determinado.

#### **4.2. Población y muestra**

La población muestras estuvo integrada por 20 Restaurantes del Distrito de Chao registradas oficialmente de la Municipalidad del Distrito de Chao.

La muestra consistente en 20 Restaurantes, los cuales brindan el servicio de menú, platos a la carta y platos típicos, el precio se encuentra desde S/. 5.00 y puede llegar hasta S/. 12.00, estos negocios atienden un promedio de 30 clientes diarios, se trabaja con insumos de la zona y otros traídos desde otras provincias de La Libertad, la atención es desde el servicio de desayuno, almuerzo y cena en sus respectivos horarios de atención, los cuales tienen gran afluencia de público, especialmente en el horario de almuerzo, por los choferes que viajan en la ruta de Lima-Chimbote, el pago del servicio se realiza solo en efectivo ya que no existe pagos electrónicos, en estos negocios se coordinó con los dueños para ser encuestados.

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

Variable principal	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores y Medición
Gestión de Calidad	La calidad está determinada por el trabajo bien hecho, la calidad busca que el trabajo que se realice sea perfecto para el cliente, en el caso de un restaurante, la calidad se puede determinar por diferentes factores, como infraestructura, calidad de los alimentos o calidad de atención.	Atención de Calidad	<b>Nominal:</b> -Para conservar clientes -Para generar rentabilidad -Todas las anteriores
		Personal con experiencia en atención al cliente	<b>Nominal:</b> -Si -No
		Personal Capacitado en atención al cliente	<b>Nominal:</b> -Si -No
		Personal Capacitado en atención de calidad	<b>Nominal:</b> -Si -No
		Satisfacción del cliente	<b>Nominal:</b> -Atención rápida -Precio justo -Buena sazón -Utiliza insumos de la zona
Atención las quejas y reclamos	<b>Nominal:</b> -Nunca lo atiende -A veces lo atiende -Lo atiende de manera preferencial		

**Fuente:** Elaboración propia.

<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores y Medición</b>
Formalización	La formalización representa el uso de normas en una organización, la codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo	Estado de Formalización	<b>Nominal:</b> -Formal -Informal -En Trámite
		Registro de Formalización	<b>Nominal:</b> -Sunarp -Sunat -Municipalidad
		Formalización Tributaria	<b>Nominal:</b> -Ha obtenido en Sunat el Registro Único de Contribuyentes (RUC) -Pertenece al Régimen Único Simplificado (RUS) -Ninguno
		Tipo de Comprobante que emiten	<b>Nominal:</b> -Boletas -Facturas -Ticket Electrónico -Ninguno
		Modalidad de contrato de los trabajadores	<b>Nominal:</b> -Con contrato -Sin Contrato -Otra modalidad
		Trabajadores en Planilla	<b>Nominal:</b> -Si -No

**Fuente:** Elaboración Propia.

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

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Distrito de Chao, de acuerdo al sector que pertenece, los cuales respondieron responsablemente el cuestionario estructurado de 12 preguntas el cual fue utilizado como Instrumento. Las preguntas están relacionadas a las variables en estudio: gestión de calidad (6) y Formalización (6).

#### **4.5. Plan de análisis**

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso del análisis descriptivo. Para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel, dentro de un archivo se vaciaron los resultados para ser procesados con el respectivo cuidado para evitar que la muestra sea dañada por algún factor externo, finalmente se procesó la información y se obtuvo las tablas y figuras.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología		
			Población - Muestra	Método	Instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Distrito de Chao, en el año 2016?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características principales de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chao, año 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar las características de la gestión de calidad y formalización en las Micro y Pequeñas empresas.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Formalización</p>	<p>La población estuvo integrada por 20 Restaurantes del Distrito de Chao registradas oficialmente de la Municipalidad del Distrito de Chao. Se tomó como muestra al total de la población.</p>	<p>El tipo de investigación fue cuantitativa. El nivel de investigación fue descriptivo El diseño de investigación fue transversal - Descriptivo.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración Propia.

#### **4.7. Principios éticos**

- **Protección de las personas:** La información recopilada es solo para fines de estudio y análisis, con el fin de proporcionar una respuesta a nuestro problema propuesto y no a los datos solicitados de los encuestados, ya que son anónimos y se respetan todas las respuestas.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Las preguntas de la encuesta están diseñadas para evitar malentendidos con los encuestados, ya que no deben comprometer la integridad de las personas y respetar las respuestas que reciben.
- **Justicia:** Todas las respuestas recopiladas se procesan de manera justa para todos los encuestados, la investigación es completamente neutral y trata de proponer mejoras en los problemas encontrados.
- **Integridad científica:** La información recopilada en la investigación se compara con los resultados de la encuesta para demostrar la igualdad o las diferencias en las teorías utilizadas para la presente investigación.
- **Consentimiento informado y explícito:** Antes de realizar la encuesta, se informa a los encuestados que la información recibida es para uso de los estudiantes y que la información no se usa de manera malintencionada.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.** Características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016

Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Atención de Calidad</b>		
Para conservar clientes	3	15%
Para generar rentabilidad	1	5%
Todas las anteriores	16	80%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Personal con experiencia en atención al cliente</b>		
Si	3	15%
No	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Personal Capacitado en atención al cliente</b>		
Si	3	15%
No	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Personal Capacitado en atención de calidad</b>		
Si	3	15%
No	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>		
Atención rápida	3	15%
Precio justo	10	50%
Buena sazón	3	15%
Utiliza insumos de la zona	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Atención las quejas y reclamos</b>		
Nunca lo atiende	3	15%
A veces lo atiende	1	5%
Lo atiende de manera preferencial	16	80%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016

**Tabla 2.** Características de la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016

<b>Formalización</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Estado de Formalización</b>		
Formal	16	80%
Informal	1	5%
En Trámite	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Registro de Formalización</b>		
Sunarp	0	0%
Sunat	16	80%
Municipalidad	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Formalización Tributaria</b>		
Ha obtenido en Sunat el Registro Único de Contribuyentes (RUC)	4	20%
Pertenece al Régimen Único Simplificado (RUS)	12	60%
Ninguno	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Tipo de Comprobante que emiten</b>		
Boletas	15	75%
Facturas	1	5%
Ticket Electrónico	0	0%
Ninguno	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Modalidad de contrato de los trabajadores</b>		
Con contrato	7	35%
Sin Contrato	13	65%
Otra modalidad	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Trabajadores en Planilla</b>		
Si	7	35%
No	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016

## **5.2. Análisis de resultados**

### **Tabla 1**

Referente a las características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas.

#### **Atención de Calidad**

En el presente estudio se obtuvo el siguiente resultado respecto al motivo para atender con calidad, el 80% de los encuestados indicó que atienden con calidad para conservar clientes y para generar rentabilidad (Tabla 1). Con respecto a la atención de calidad, este resultado coincide con Sánchez (2014) quien en su investigación en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo, indicó que el 40% de los clientes opinaron que el nivel de servicio que brinda el restaurant es muy bueno. Esto concuerda con la teoría de León (2015) “la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente”. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, atienden con calidad para conservar a sus clientes y para generar rentabilidad.

#### **Personal con experiencia en atención al cliente**

Con respecto a la experiencia del personal: el 85% de los representantes indicaron que su personal no cuenta con experiencia en atención al cliente (Tabla 1). Este resultado coincide con Jara (2011) donde el personal no cuenta con experiencia y los clientes opinaron con 37% regular la atención por parte de los mozos. Además, según la teoría de Saavedra (2018) indica que “no sólo se pretende fabricar un producto

con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal” (p.24). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, no tiene personal con experiencia en atención al cliente.

### **Personal Capacitado en atención al cliente**

Con respecto a la capacitación del personal, se obtuvo los siguientes resultados: el 85% de los encuestados indicaron que su personal no se encuentra capacitado (Tabla 1). Esto difiere con Vásquez y Palacios (2017) ya que en su investigación el personal se encuentra capacitado por ello existe calidad de servicio excelente y bueno con un 99% en el restaurante Grand Hotel Huánuco. Asimismo, la atención al cliente está relacionada con la formación que le brinden al mozo, por ello Jara (2011) indicó que aproximadamente un 25% consideran excelente la atención. Además, como indica Saavedra (2018) en su teoría, “la gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios” (p.23). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, no tiene personal capacitado en atención de calidad.

### **Personal Capacitado en atención de calidad**

Con respecto a la capacitación en gestión de calidad: el 85% de los representantes indicó que no ha capacitado a su personal en temas de gestión de calidad (Tabla 1). Esto coincide con Coronel (2011) quien demostró que el 23% de los clientes

manifestaron que les gustaría que se capaciten al personal, ya que el Restaurante presenta un nivel de alta categoría. Esto se contrasta con la teoría de Díaz (2010) quien señala que “la calidad está en función de cumplir con objetivos: en un reloj, el objetivo es dar la hora; en un teléfono, hablar a través de las distancias; en un refrigerador, mantener las cosas frías, etc.”. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, no ha realizado capacitaciones especializadas en gestión de calidad.

### **Satisfacción del cliente**

Con respecto a la satisfacción del cliente: el 50% de los representantes indicaron que logran la satisfacción de sus clientes ofreciendo precios justos (Tabla 1). Este resultado coincide con Coronel (2011) donde el 51% de los clientes manifestaron que la relación entre calidad y precio, no importa el costo de cada plato ya que está en buen estado y bien presentado además de su sabor, así como el 87% de encuestados nos indican que el Restaurante cuenta con un menú amplio y variado, y no les hace falta más variedad. Además, según la teoría de Ugaz (2012) “es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación” (p.9). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, satisface a sus clientes con precios justos.

### **Atención las quejas y reclamos**

Con respecto a la atención de quejas y reclamos: el 80% de los encuestados indicaron que se atienden las quejas y reclamos de los clientes de manera preferencial (Tabla 1). Esto coincide con Jara (2011) porque se puede observar que la mayor cantidad de clientes opinan con 71% Buena la calidad de los diferentes potajes, mientras que aproximadamente un 2% consideran malo la calidad. Por ello, según la teoría de León (2015) “la Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral”. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, atiende las quejas y reclamos de manera preferente.

## **Tabla 2.**

Con respecto a las características de la Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas.

### **Estado de Formalización**

Con respecto a la formalización de la empresa: el 80% de los representantes indicaron que su empresa se encuentra formalizada (Tabla 2). Esto coincide con Peña (2015) quien indica que el 80% de los propietarios respondieron que su Mypes se encuentra formalizada en su investigación realizada en Sullana. Además, es importante mencionar la teoría de Díaz y Gálvez (2016) quienes afirman: “La formalización de una empresa implicaría regularizar sus operaciones, acercarse al marco legal institucional, aumentar su estabilidad”. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, tiene formalizada su empresa.

### **Registro de Formalización**

Con respecto al registro tributario de la empresa: el 80% indicó que se encuentra registrado en la Sunat (Tabla 2). Entonces se puede decir que realizar la formalización por medio de Sunat no fue complicado por estos empresarios, esto no coincide por lo indicado por Requejo y Medina (2017) quienes indica que el 65% manifiestan que una de las principales causas de la no formalización es la desinformación, mientras que el 18,33% afirman que se verá disminuido sus utilidades, aunque el 11,67%, manifiestan que no lo hacen por la demora en los trámites, siendo la desinformación, la principal causa de la informalidad en la provincia de Jaén. Además, el resultado corrobora lo indicado en la teoría de Távara (2014) quien indica

que la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas y tarifas a las suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad (p.56). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, se encuentra formalizado y registrado en la Sunat.

### **Formalización Tributaria**

Con respecto a la formalización Tributaria: el 60% de los encuestados indicaron que Pertenece al Régimen Único Simplificado (RUS) (Tabla 2). Esto coincide con Peña (2015) quien indica que el 60% de las Mypes se encuentran el Régimen Único Simplificado (RUS), el 20% en el Régimen Especial de Renta (RER) y el 20% en el Régimen General (RG). Además, como se menciona en la teoría de Chimoy (2011) “a través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas” (p.5). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, se encuentran registrados con el Régimen Único Simplificado.

### **Tipo de Comprobante que emiten**

Con respecto al comprobante de pago que emiten: el 75% indicó que brindan boletas como comprobante de pago (Tabla 2). Este resultado se contrasta con lo indicado por Díaz y Gálvez (2016) afirman: “La formalización de una empresa implicaría regularizar sus operaciones, acercarse al marco legal institucional, aumentar

su estabilidad, y por dicha vía relacionarse de mejor modo con su entorno social y laboral, con sus clientes o usuarios y con sus trabajadores”. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, emiten boleta.

### **Modalidad de contrato de los trabajadores**

Con respecto a la modalidad del contrato del personal: el 65% de los encuestados indicaron que su personal no se encuentra con contrato de trabajo (Tabla 2). La información obtenida se contrasta con Álvarez y Cerna (2013) indican que se puede afirmar que el 21.30% de la muestra objeto de estudio respondió que, Si tienen contrato, mientras que el 78.70% restante respondió que No tienen contrato. Esto difiere con la teoría de Jaramillo y Sparrow (2015) quienes revelan que el desempeño económico positivo del Perú en los últimos años ha permitido reducir la informalidad; sin embargo, todavía más del 50% de los empleados son informales, las proporciones de trabajadores con un contrato han aumentado. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, no tiene personal con contrato.

### **Trabajadores en Planilla**

Con respecto a los trabajadores en planilla: el 65% de los representantes indicaron que su personal no se encuentra en planilla (Tabla 2). Esta información con índice con Álvarez y Cerna (2013) quienes indicaron que solo el 29.9% de los entrevistados están en planilla y el 70.1% no se encuentran en planilla. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, su personal no está en planilla.

## VI. CONCLUSIONES

Con respecto a las características de la gestión de calidad y la formalización de la Micro y pequeñas empresas, se puede decir que aún falta para que los empresarios del Distrito de Chao implementen sistemas de calidad en la atención al cliente, sin embargo, se puede decir que la mayoría de empresarios está formalizado, aunque aún les falta mejorar en temas de contratación de personal.

La mayoría (80%) de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, atienden con calidad para conservar a sus clientes y para generar rentabilidad, sin embargo, la mayoría (85%) no tiene personal con experiencia en atención al cliente y la mayoría (85%) tampoco tienen personal capacitado en atención de calidad. Asimismo, la mayoría (85%) no han realizado capacitaciones especializadas en gestión de calidad, por lo cual, este Distrito de La Libertad necesita personal que puede capacitar a los representantes y trabajadores de los restaurantes para que puedan brindar servicios de calidad. También se demostró que la mitad (50%) de los representantes satisfacen a sus clientes con precios justos y que la mayoría (80%) atienden las quejas y reclamos de manera preferente. Los representantes deberían capacitarse en gestión de calidad y a sus empleados en atención al cliente.

La mayoría (80%) de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, tiene formalizada su empresa además la mayoría (80%) se encuentra formalizado y registrado en la Sunat. También la mayoría (60%) se encuentran registrados con el Régimen Único Simplificado y la mayoría (75%) emiten boleta. Sin embargo, la minoría (35%) tiene personal con contrato y la minoría (35%) de su personal está en planilla. Esto es un problema grave

ya que, si bien es cierto la empresa esta formalizada, no contratan a su personal y no le brindan los beneficios sociales que les corresponden por ley, lo que puede generar problemas judiciales y es necesario la intervención de las respectivas autoridades. Los empresarios deberían contratar a todo su personal e ingresarlo a planilla para evitar problemas laborales.

### **RECOMENDACIONES**

- Solicitar la creación de programas de capacitación en atención al cliente para las provincias y Distritos alejados, asimismo hacer seguimiento al personal capacitado para certificar su experiencia en la buena atención al cliente.
- Imprimir talleres especializados en gestión de calidad para los empresarios, los que deben ser fomentados por el estado, ya que además de promocionar la formalización deberían educar a los empresarios a brindar servicios de calidad que ayudarán a contribuir un nuevo concepto para el turismo.
- Fortalecer, mediante las entidades del estado correspondientes, la contratación del personal y el ingreso a planilla, realizar auditorías a todos los negocios de las provincias para asegurar que el empresario contrate de manera formal a los trabajadores e ingresen a planilla para obtener todos sus beneficios de ley.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2016). *Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas de la urbanización Bellamar II etapa del Distrito de nuevo Chimbote, provincia del Santa, periodo junio 2013 a mayo 2014.* (Tesis de Pregrado). Chimbote, Perú.
- Álvarez, J y Cerna, M. (2013). *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Arbaiza, L. (2011). *Economía informal y capital humano en el Perú.* Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Arias, F. (2012). *Tipos de Investigación.* Recuperado de: <http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04>
- Azcoytia, C. (2015). *Historia de la cocina.* Recuperado de: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6827/2/647.95-H558pCapitulo%20I.pdf>
- Bahamonde (2010) y Rodríguez (2012). *Las pequeñas y medianas empresas.* Barcelona, España.
- Bernilla, M. (2009). *Mypes Oportunidad de Crecimiento.* Recuperado de: <http://www.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-Mypes>

- Chimoy, M. (2011). *La Formalización de un a Mypes*. Recuperado de:  
<http://www.slideshare.net/mecht/la-formalizacin-empresarial>
- Coronel, V. (2011). *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante "Los Pollos de la Colón", de la ciudad de Riobamba. 2009*. (Tesis de Prepago). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Costa (2008). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Editorial Gestión.
- Díaz, J. (2010). *Calidad Total*. Obtenido de Emprendices. Recuperado de:  
<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- Díaz, E. y Gálvez, T. (2016). *Informalidad laboral: conceptos y mediciones*. Recuperado de: [http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-109350\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-109350_recurso_1.pdf)
- Feigenbaum, A. (2008). *Control Total de la Calidad. Innovación Educativa*. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1794/179414896009.pdf>
- Gadea, A. (2010). *Características de la Calidad*. Recuperado de:  
<http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/caracteristicas-de-la-calidad.html>
- García, F., García, P., y Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. España: Paraninfo.
- Henríquez, L. y Deelen, L. (2010). *La situación de la micro y pequeña empresa en Chile*. Recuperado de: <http://www.redmicrofinanzas.cl/web/wp-content/uploads/2010/07/Libro-Sercotec-OIT-Abril-2010.pdf>

- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf)
- Historia General. (2015). *El Origen de los Restaurantes*. Historia General. Recuperado de: <http://historiageneral.com/2012/08/01/el-origen-de-los-restaurantes/>
- Imilce, M., y Wisse, A. (2009). *Una Mypes con calidad*. Perú. Nathan Associates
- Jara, R. (2011). *Plan de calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant turístico "el mochica" Trujillo 2010*. (Tesis de Pregrado). Universidad nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Jaramillo, M., y Sparrow, B. (2015). *Crecimiento y segmentación en el Perú. Análisis y Propuestas* (29), 1-4.
- Koontz y O'Donnell. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14<sup>a</sup>. Ed.). Nueva York. Recuperado de: <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- León, B. (2015). *Importancia de la Calidad*. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Machado, R. (2014). *La economía informal en el Perú: magnitud y determinantes* (1980-2011). Apuntes, 41(74), 197-233. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=4786977>

- Matute, G., Albújar, H., Janampa, L., Odar, R. y Osorio, M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la Mypes peruana*. Recuperado de: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema\\_nacional\\_de\\_capacitaci%C3%B3n\\_Mypes\\_peruana.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_Mypes_peruana.pdf)
- Mendoza, Z. y Salazar, C. (2017). *Impacto del programa 72 horas - tu empresa en la formalización de las Mypes en el Distrito de Chachapoyas - 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chachapoyas, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16683/Mendoza\\_TZ-Salazar\\_SCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16683/Mendoza_TZ-Salazar_SCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manene, L. (2010). *Calidad total: su filosofía, evolución, definición e implantación*. Luis Miguel Manene. Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Mingorance, A. y Pampillón, R. (2016). *La evolución de las Pymes en España*. Colegio de Economistas de Madrid. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.cemad.es/wp-content/uploads/2016/11/0149.pdf>
- Muñoz, P., y Guibert, Y. (2016). Perú: El fin del optimismo. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 36(1), 313-338. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-090X2016000100014&lng=en&nrm=isoyt&lng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2016000100014&lng=en&nrm=isoyt&lng=en)
- Parra, M. (2016). *Regulación de los Criterios de Preferencia a las Mypes (Micro y Pequeñas Empresas), en el Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador*. (Tesis de Pregrado). Universidad Central de Ecuador. Quito,

Ecuador. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8173/3/T-UCE-0013-Ab-401.pdf>

Peña, C. (2015). *Caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mypes rubro restaurantes de Sullana, año 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Piura, Perú.

Rafael, M. (2010). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Gestipolis. Recuperado de:  
<https://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Recinos, I. (2011). *El apoyo del estado a las micro y pequeñas empresas de el salvador. Caso: programa de dotación de calzado escolar en el departamento de san Vicente*. (Tesis de Pregrado). Universidad del Salvador. San Salvador.  
El Salvador. Recuperado de:  
[http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1017/1/El\\_Apoyo\\_del\\_Estado\\_a\\_las\\_Mypes\\_de\\_E.\\_S.pdf](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1017/1/El_Apoyo_del_Estado_a_las_Mypes_de_E._S.pdf)

Requejo, D. y Medina, S. (2017). *Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las Mypes de la provincia de Jaén - 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Jaén, Perú.

Ruiz, A. (2014). *El proceso de co-creación de valor y su impacto en la estrategia de innovación en empresas de servicio*. Madrid España: Intangible Capital.  
Recuperado de:  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14609/Antonia%20Ruiz-Moreno.pdf>

Saavedra, T. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mypes rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/gestion\\_de\\_calidad\\_productividad\\_saavedra\\_mendoza\\_teresita\\_del\\_jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/gestion_de_calidad_productividad_saavedra_mendoza_teresita_del_jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/sanchez\\_maria\\_atencion\\_cliente\\_calidad\\_servicio.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/sanchez_maria_atencion_cliente_calidad_servicio.pdf)

Sunat (2016). *Decreto legislativo que crea el régimen Mypes tributario del Impuesto a la renta decreto legislativo N° 1269*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/MypesIR/dl1269.pdf>

Távora, R. (2014). *Propuesta de un programa de incentivos tributarios para la formalización de las micro y pequeñas empresas comerciales de los mercados del Distrito de Piura año 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/593/CON-ROS-NOE-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tobacia, L. (2011). *Formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá*. (Tesis de Pregrado). Pontificia universidad javeriana, Bogotá, Colombia.

Tokman, V. (2009). Informalidad en América Latina: Balance y perspectivas de políticas. *Revista Internacional de Estadística y Geografía*, 2(3), 16-31.  
Recuperado de:  
[http://www.inegi.org.mx/RDE/RDE\\_04/Doctos/RDE\\_04\\_opt.pdf#page=17](http://www.inegi.org.mx/RDE/RDE_04/Doctos/RDE_04_opt.pdf#page=17)

Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/ugaz\\_flores\\_luis\\_iso\\_9001\\_2008.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/ugaz_flores_luis_iso_9001_2008.pdf)

Vásquez, P. y Palacios, S. (2017). *Calidad de servicio del restaurante Grand hotel Huánuco y la lealtad de sus comensales - 2016*. Universidad nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1989/TAD\\_Vasquez\\_Santillan\\_Patsy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1989/TAD_Vasquez_Santillan_Patsy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, propietarios o representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y Formalización de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio-rubro Restaurantes del Distrito de Chao, año 2016”

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

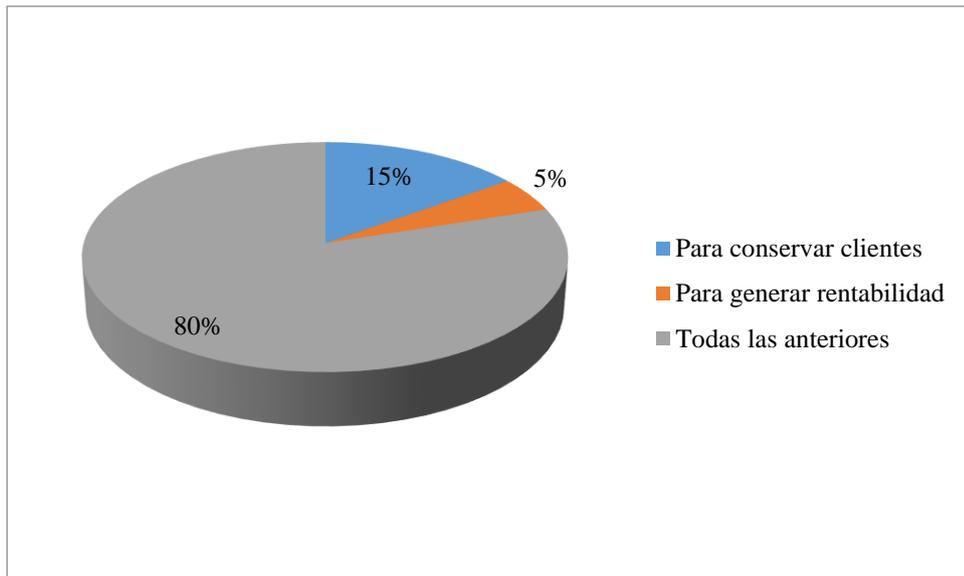
Fecha:

1. ¿Por qué cree que los restaurantes deberían atender con gestión de calidad?
  - a) Para conservar clientes
  - b) Para generar rentabilidad
  - c) Todas las anteriores
2. ¿El personal cuenta con experiencia necesaria para la atención a los clientes?  
Sí  No
3. ¿El personal que labora en su restaurante está capacitado?  
Sí  No
4. ¿El personal recibe capacitación especializada en gestión de calidad?  
Sí  No
5. ¿Qué criterios utiliza en su restaurante para satisfacer al cliente?
  - a) Atención rápida
  - b) Precio justo
  - c) Buena sazón
  - d) Utiliza insumos de la zona

6. ¿Cómo atiende las quejas y reclamos presentados por los clientes?
- a) Nunca lo atiendo
- b) A veces lo atiende
- c) Lo atiende de manera preferencial
7. Su empresa está:
- a) Formal
- b) Informal
- c) En Tramite
8. Su empresa actualmente está registrada en:
- a) Sunarp
- b) Sunat
- c) Municipalidad
9. ¿Cuál es el estado de formalización Tributaria de su empresa?
- a) Ha obtenido en Sunat el Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- b) Pertenece al Régimen Único Simplificado (RUS)
- c) Ninguno
10. ¿Qué tipo de comprobante de pago emite su empresa?
- a) Boletas
- b) Facturas
- c) Ticket Electrónico
- d) Ninguno
11. Modalidad de trabajo que tienen los trabajadores que laboran en la empresa
- a) Con contrato
- b) Sin Contrato
- c) Otra modalidad
12. ¿Sus trabajadores se encuentran dentro de planilla?
- Sí  No

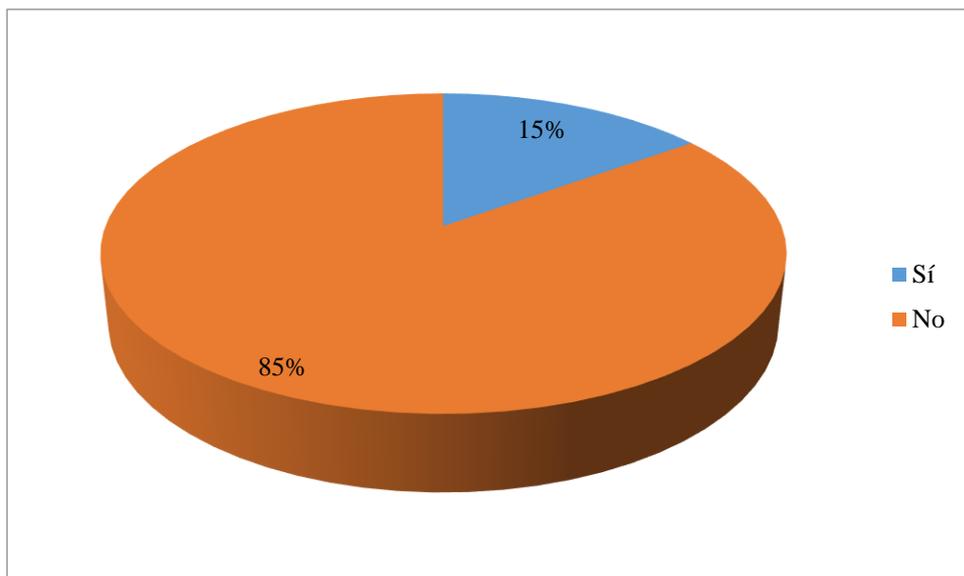
¡Gracias por su Apoyo!

## Anexo 2



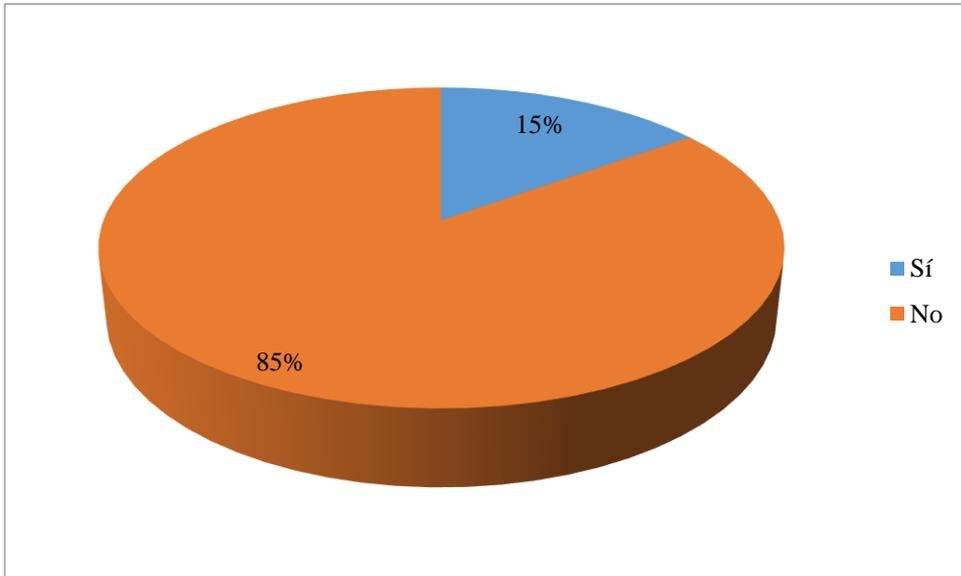
**Figura 1.** Atención de Calidad.

**Fuente:** Tabla 1



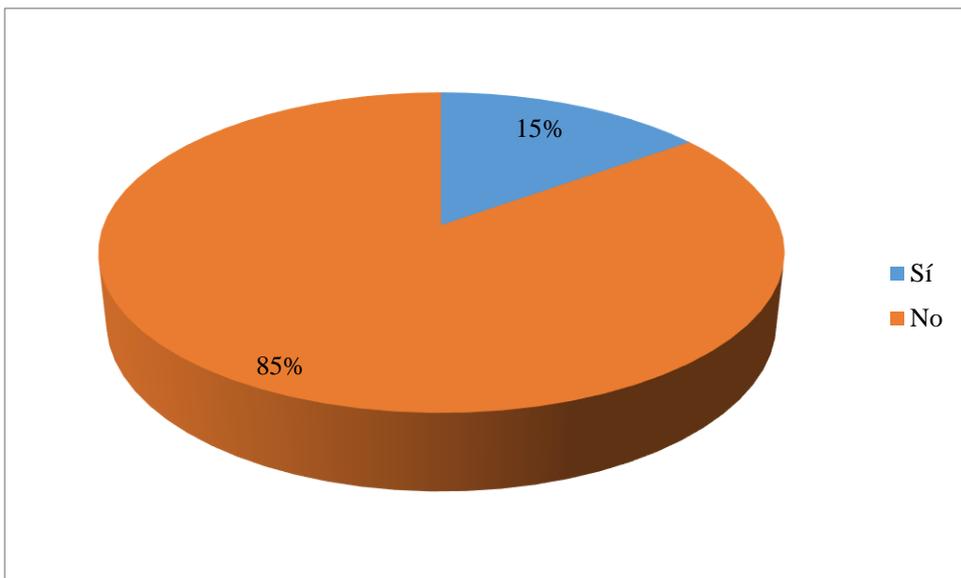
**Figura 2.** Personal con experiencia en atención al cliente.

**Fuente:** Tabla 1



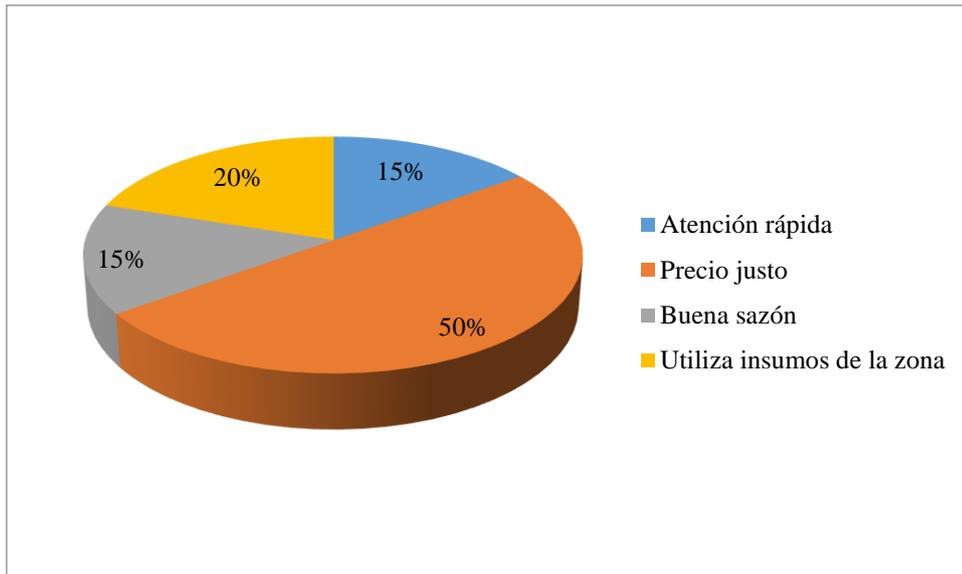
**Figura 3.** Personal Capacitado en atención al cliente.

**Fuente:** Tabla 1



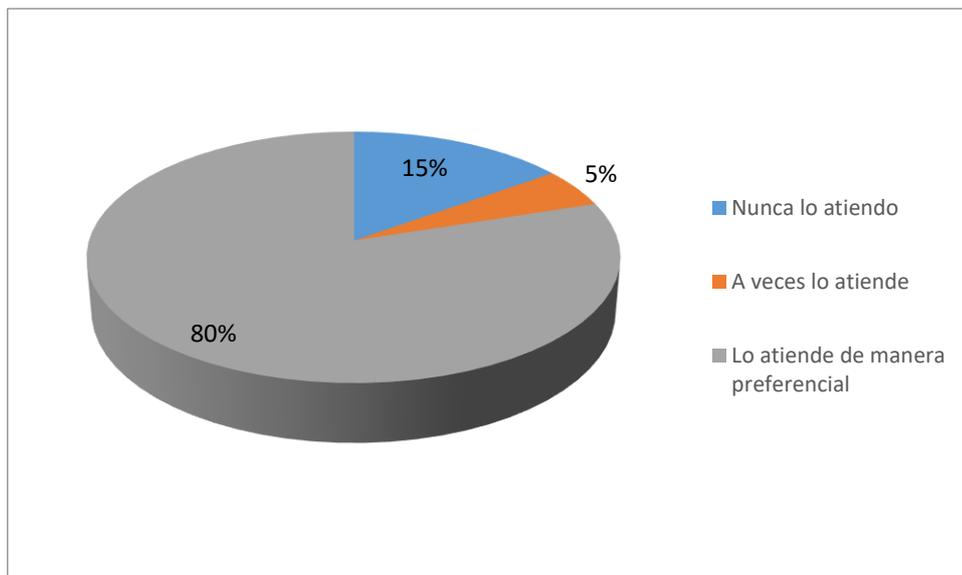
**Figura 4.** Personal Capacitado en atención de calidad.

**Fuente:** Tabla 1



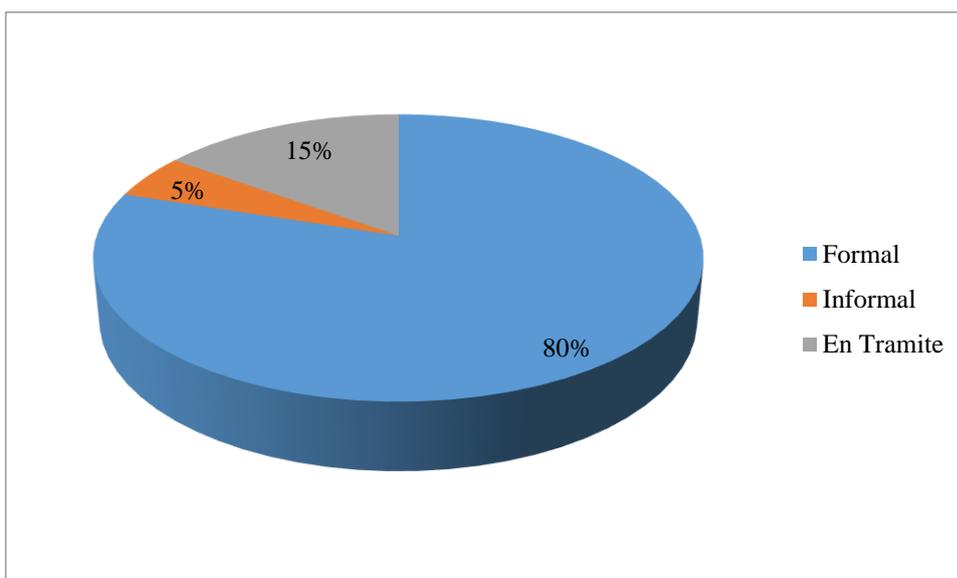
**Figura 5.** Satisfacción del cliente.

**Fuente:** Tabla 1



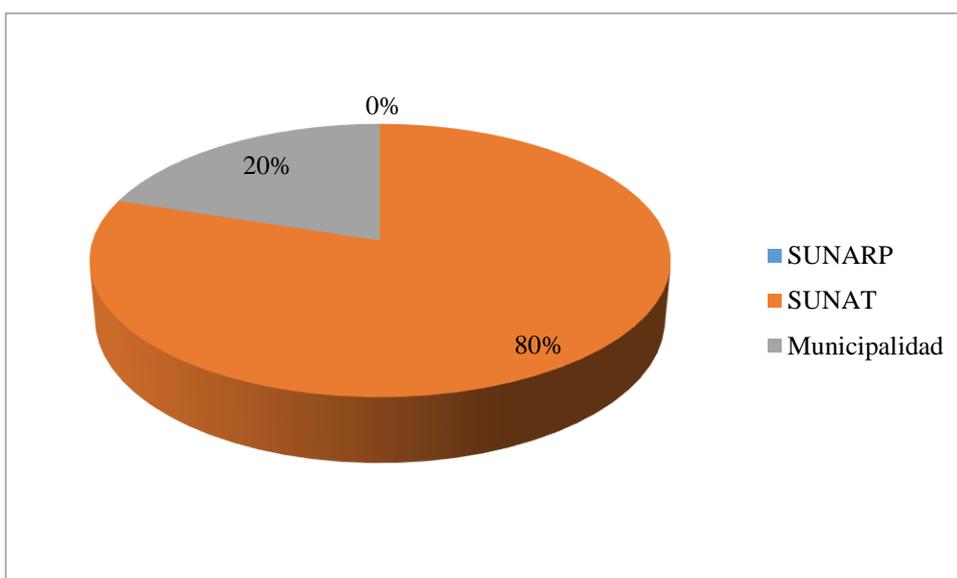
**Figura 6.** Atención de quejas y reclamos.

**Fuente:** Tabla 1



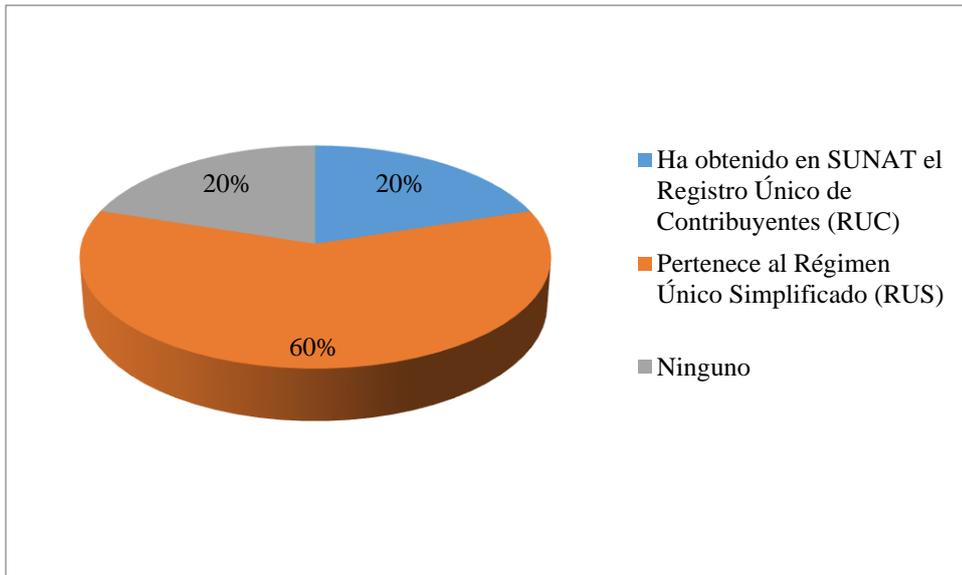
**Figura 7.** Estado de Formalización.

**Fuente:** Tabla 2



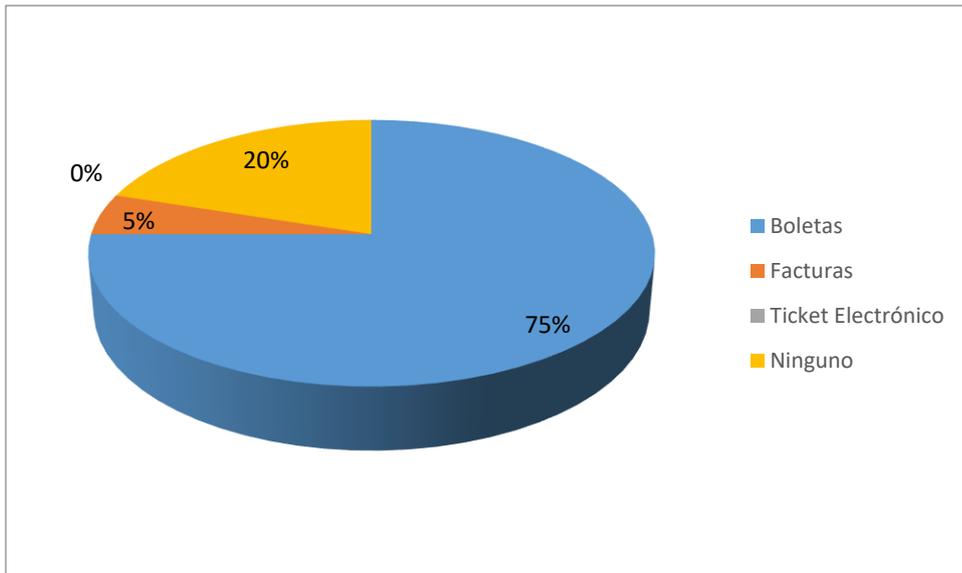
**Figura 8.** Registro de Formalización.

**Fuente:** Tabla 2



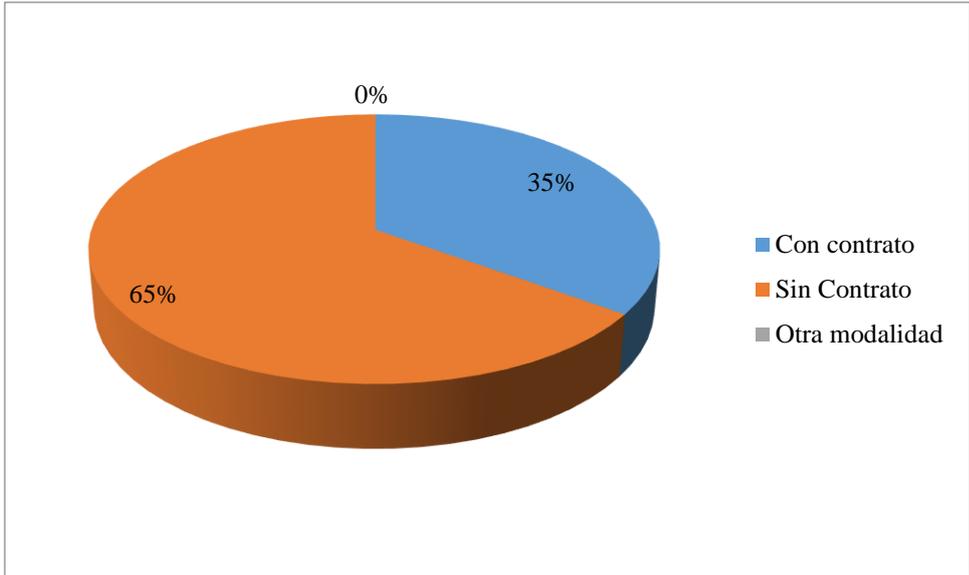
**Figura 9.** Formalización Tributaria.

**Fuente:** Tabla 2



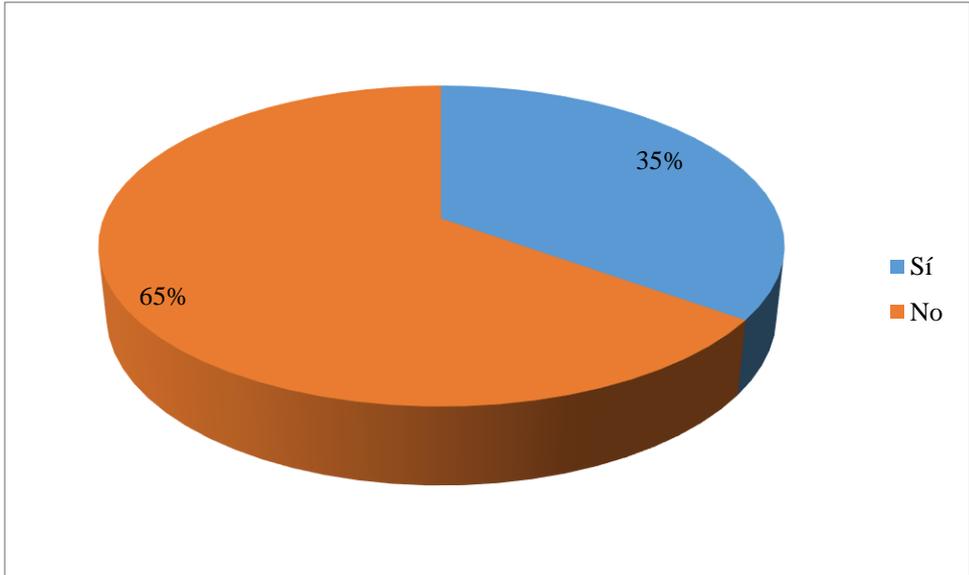
**Figura 10.** Tipo de Comprobante que emiten.

**Fuente:** Tabla 2



**Figura 11.** Modalidad de contrato de los trabajadores.

**Fuente:** Tabla 2



**Figura 12.** Trabajadores en Planilla.

**Fuente:** Tabla 2

### Anexo 3

#### Población

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE CHAO, AÑO 2016”	
Mypes	DIRECCIÓN
Restaurant “ Camilita”	Av. Víctor Raúl Nro. N°208
Restaurant “D’ Kike”	Av. Víctor Raúl Nro.N°598
Restaurant “fuente de soda yameli”	Av. Víctor Raúl Nro. 325
Restaurant “sabor criollo”	Auxiliar Panamericana Nte. 13, Chao
Restaurant “me gustas”	Av. Víctor Raul S/N
Restaurant “sabor”	Av. Víctor Raul Nro. 420, Chao
Restaurant “ fuente de soda doña chero”	Auxiliar Panamericana Nte. 597, Chao
Restaurant “Karen y cristina”	Av. Víctor Raul S/N
Restaurant “Arnold’s”	Ayacucho S/N
Restaurant “ fuente de soda doña chela”	Auxiliar Panamericana Nte. 357, Chao
Restaurant “Eliza”	Av. Víctor Raúl Nro. 414
Restaurant “Josimar’s”	Av. Víctor Raúl Nro. 405,
Restaurant “María”	Av. Víctor Raúl Nro. 590
Restaurant “Jireth”	Av. Víctor Raúl Nro. 242
Restaurant “Ajicito seco”	Av. Víctor Raúl Nro. 236
Restaurant “Chabuquita”	Av. Víctor Raúl Nro.230
Restaurant “”Pekita”	Av. Víctor Raúl Nro. 137
Restaurant “Yuricos”	Av. Víctor Raúl Nro. 201
Restaurant “Karito”	Av. Víctor Raúl Nro. 242
Restaurant “caleta 45”	Av.28 de julio S/N

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo 4

### Presupuesto

<b>Bienes de Consumo</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Papel Bond	400 Unidades	S/ 0.10	S/ 40.00
Lapiceros	3 Unidades	S/ 0.50	S/ 1.50
USB	2 Unidad	S/ 25.00	S/ 50.00
Folder y FASTER	6 Unidades	S/ 0.50	S/ 3.00
Cuaderno	1 Unidad	S/ 4.00	S/ 4.00
<b>Total</b>		<b>S/ 30.10</b>	<b>S/ 98.50</b>
<b>Servicios</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Pasaje	15 Unidades	S/ 1.40	S/ 21.00
Impresiones	400 Unidades	S/ 0.10	S/ 40.00
Copias	20 Unidades	S/ 0.10	S/ 2.00
Anillado	3 Unidades	S/ 15.00	S/ 45.00
Matricula	1 Pago	S/ 500.00	S/ 500.00
Cuotas de curso de Titulación	2 Pagos	S/ 750.00	S/ 1,500.00
Turnitin	1 Pago	S/ 100.00	S/ 100.00
<b>Total</b>		<b>S/ 1,366.60</b>	<b>S/ 2,208.00</b>
<b>Total General</b>		<b>S/ 1,396.70</b>	<b>S/ 2,306.50</b>

## Anexo 5

### Cronograma de actividades

<b>Actividades Programadas</b>	<b>Semanas</b>								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Elaboración de proyecto de investigación	■	■	■						
Presentación y aprobación del proyecto de investigación			■	■					
Revisión de trabajo de campo				■	■				
Elaboración del informe de tesis					■	■			
Revisión y corrección del informe de tesis						■	■		
Aprobación del informe de tesis							■	■	
Sustentación								■	■

## Anexo 6

### Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).