



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFORMALIDAD EN LAS EMPRESAS PANIFICADORAS Y EL USO DE GESTION
DE LA CALIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIDO

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración

Autor

Uchuypoma Montes, Aulo Vitelio

Asesor

Vales Carrillo, Jorge Alberto
(ORCID: 0000-0001-5428-8909)

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo
Pajuelo Camones, Carlos Heraclides
Reyna Dávila de Berrospi, Silvia

Lima - Perú

2022

Referencia:

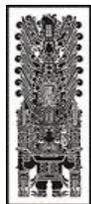
Uchuypoma, A. (2022). *Informalidad en las empresas panificadoras y el uso de gestión de la calidad para el desarrollo sostenible [Tesis de maestría en la Universidad Nacional Federico Villarreal]*. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6473>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFORMALIDAD EN LAS EMPRESAS PANIFICADORAS Y EL USO DE
GESTION DE LA CALIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIDO

Línea de Investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

Autor:

Uchuypoma Montes, Aulo Vitelio

Asesor:

Vales Carrillo, Jorge Alberto
(ORCID: 0000-0001-5428-8909)

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo
Pajuelo Camones, Carlos Heraclides
Reyna Dávila de Berrospi, Silvia

Lima – Perú

2022

DEDICATORIA

Está dedicado a:

Dios, por darme la vida y la oportunidad de ganar mis experiencias en el conocimiento, así como permitir compartir lo aprendido.

A Olinda mi esposa y mi hija Rosalía por darme la fuerza necesaria para seguir cumpliendo con mi rol de padre y ser humano.

A mis queridos padres y familia por ser un apoyo constante e incondicional en lograr estas metas.

Aulo Uchuypoma Montes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional Federico Villarreal y a su escuela de posgrado por darme la formación necesaria en la realización de este trabajo.

A la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores por brindarme la información solicitada.

A los dueños y administradores de las empresas panificadoras del distrito, por entender el sentido del trabajo y de su compromiso en querer cambiar su manera de pensar.

Al asesor de tesis por sus atinadas orientaciones.

Aulo Uchuypoma Montes

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Descripción del Problema.....	15
1.2.1 Investigaciones y trabajos en el ámbito nacional.....	15
1.2.2 Investigaciones y trabajos en el ámbito global	21
1.3 Formulación del problema	29
1.3.1 Problema General.....	29
1.3.2 Problemas Específicos	29
1.4 Antecedentes	29
1.4.1 Antecedentes Nacionales	30
1.4.2 Antecedentes Globales.....	31

1.5 Justificación de la investigación	33
1.6 Limitaciones de la investigación.....	34
1.7 Objetivos.....	34
1.7.1 Objetivo General.....	34
1.7.2 Objetivos Específicos.....	34
1.8 Hipótesis	35
1.8.1 Hipótesis General.....	35
1.8.2 Hipótesis Específicos	35
II. MARCO TEÓRICO.....	36
2.1 Bases Teóricas	36
2.1.1 Teorías de Informalidad.....	36
2.2 Marco Conceptual.....	37
2.2.1 Definición de Informalidad.....	37
2.2.2 Perfil del emprendedor Informal.....	39
2.2.3 La informalidad en el Perú.....	40
2.2.4 Determinantes de Informalidad en Mypes.....	41
2.2.5 Gestión Empresarial.....	41
2.2.6 Gestión de la Calidad	42
2.2.7 Formalidad	50
2.2.8 Empresa.....	51

	6
2.2.9 Mypes.....	52
III. MÉTODO	53
3.1 Tipo de investigación.....	53
3.2 Población y muestra.....	54
3.3 Operacionalización de Variables	55
3.3.1 Identificación de Variables	55
3.4 Instrumentos.....	57
3.4.1 Validez del instrumento	58
3.5 Procedimientos.....	58
3.6 Análisis de datos	58
3.7 Consideraciones éticas	59
IV. RESULTADOS	60
4.1 Análisis e interpretación de resultados	60
4.2 Cuestionario	60
4.3 Presentación de resultados	62
4.3.1 Descriptivos de la Variable Informalidad y sus Dimensiones	62
4.3.2 Descriptivos de la Variable Gestión de la Calidad y sus Dimensiones	66
4.4 Prueba de Hipótesis.....	70
4.4.1 Prueba no paramétrica: Correlación Tau de Maurice Kendall.....	70
4.4.2 Tau-B de Kendall.....	71

	7
4.4.3 Contrastación de Hipótesis	71
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
5.1 Discusión.....	83
5.1.1 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Variables Informalidad y Gestión de la Calidad	83
5.1.2 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones Registro Legal y Dirección	84
5.1.3 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones Pago de Impuestos y Satisfacción del Personal	84
5.1.4 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones Empresa Reconocida y Satisfacción del Cliente	85
VI. CONCLUSIONES	87
VII. RECOMENDACIONES	89
VIII. REFERENCIAS.....	91
IX. ANEXOS	96
Anexo A: Encuesta	96
Anexo B: Matriz de Consistencia - “INFORMALIDAD EN LAS EMPRESAS PANIFICADORAS Y EL USO DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIDO”	99
Anexo C: Matriz de Operacionalización de las Variables	101
Anexo D: Matriz del Instrumento para la recolección de Datos.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de Empresas Panificadoras Formales del Distrito de San Juan de Miraflores..	54
Tabla 2 Variable (X): Informalidad	56
Tabla 3 Variable (Y): Gestión de la Calidad.....	57
Tabla 4 Organización de los resultados de la Variable Informalidad en el Distrito de San Juan de Miraflores.....	61
Tabla 5 Organización de los resultados de la Variable Gestión de la Calidad en el Distrito de San Juan de Miraflores.....	62
Tabla 6 Resultados Generales obtenidos de la Variable Informalidad	62
Tabla 7 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Registro Legal.....	63
Tabla 8 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Pago de Impuestos	64
Tabla 9 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Empresa Reconocida	65
Tabla 10 Resultados Generales obtenidos de la Variable Gestión de la Calidad	66
Tabla 11 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Dirección	67
Tabla 12 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Satisfacción del Personal	68
Tabla 13 Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Satisfacción del Cliente	69
Tabla 14 Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Dimensiones Registro Legal con Dirección	72
Tabla 15 Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las dimensiones Pago de Impuestos con Satisfacción del Personal	74
Tabla 16 Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Dimensiones Empresa Reconocida y Satisfacción del Cliente.....	77

Tabla 17 Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Variables Informalidad y Gestión de la Calidad.....	80
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentajes comparativos Variable Informalidad	63
Figura 2 Porcentajes comparativos Dimensión Registro Legal.....	64
Figura 3 Porcentajes comparativos Dimensión Pago de Impuestos	65
Figura 4 Porcentajes comparativos Dimensión Empresa Reconocida.....	66
Figura 5 Porcentajes comparativos Variable Gestión de la Calidad.....	67
Figura 6 Porcentajes comparativos Dimensión Dirección.....	68
Figura 7 Porcentajes comparativos Dimensión Satisfacción del Personal	69
Figura 8 Porcentajes comparativos Dimensión Satisfacción del Cliente	70
Figura 9 Frecuencia porcentual de Dirección según Registro Legal	72
Figura 10 Frecuencia porcentual de Satisfacción del Personal según Pago de Impuestos	75
Figura 11 Frecuencia porcentual de Satisfacción del Cliente según Empresa Reconocida.....	77
Figura 12 Frecuencia de la Gestión de la Calidad según la Informalidad	80

RESUMEN

El propósito de este trabajo es contribuir y demostrar la relación que existe entre la Informalidad y la Gestión de la Calidad en las empresas de las micros y pequeñas del sector industrial de la panificación. Tomar conciencia que solo con una práctica sana de Gestión de la Calidad Total empresarial lograrán estar totalmente inmersos en la formalidad que el país necesita, crecerán y tendrán un desarrollo sostenido en todas sus actividades de producción de bienes y prestación de sus servicios. El estudio se desarrolló en las micros y pequeñas empresas panificadoras formales del Distrito de San Juan de Miraflores del Departamento de Lima, por ser uno de los distritos más representativos del cono sur de la ciudad de Lima, donde por años se ha desarrollado esta actividad económica y también se ha encontrado que participan de la informalidad, no declarando toda la información verdadera de sus actividades, afectando al registro legal, al pago de impuestos y de no ser una empresa reconocida, perjudicándose ellos mismos en no crecer adecuadamente y perjudicando a todos sus trabajadores, clientes, proveedores, el estado, etc. Entendiendo que el crecimiento y desarrollo económico debe ser integral.

Palabras clave: informalidad en las empresas, gestión de calidad total, crecimiento y desarrollo sostenido.

ABSTRACT

The purpose of this work is to contribute and demonstrate the relationship that exists between Informality and Quality Management in micro and small companies in the industrial bakery sector. Become aware that only with a healthy practice of Total Business Quality Management will they be able to be fully immersed in the formality that the country needs, will they grow and have a sustained development in all their activities of production of goods and provision of their services. The study was developed in the micro and small formal baking companies of the District of San Juan de Miraflores of the Department of Lima, as it is one of the representative districts of the cones of the city of Lima, where for years this economic and It has also been found that they participate in informality, not declaring all the true information of their activities, affecting the legal registration, the payment of taxes and not being a recognized company, harming themselves in not growing properly and harming all their workers , customers, suppliers, the state, etc. Understanding that economic growth and development must be comprehensive.

Keywords: informality in companies, total quality management, growth and sustained development.

I. INTRODUCCIÓN

La informalidad es un tema que se presenta en el Perú y en muchos países de la región. Como un común denominador en los países subdesarrollados del mundo. La informalidad afecta negativamente el crecimiento económico, la productividad de los trabajadores y el bienestar social.

Como consecuencia de esto se dificulta el acceso al crédito, la reducción a la recaudación tributaria, induce a menor cobertura y calidad en la provisión de bienes y servicios públicos, para ello pretendemos cambiar con el modelo de gestión de la calidad total como una filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y que simultáneamente consiga la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con la misma de forma directa. Esto dará lugar a un crecimiento y desarrollo sostenido a través del tiempo.

El tema es una investigación que está en relación a las consecuencias que producen las diferentes empresas panificadoras micros y pequeñas del distrito de San Juan de Miraflores de la provincia de Lima, que están en condiciones de empresas formales, sin embargo, caen en la informalidad en su mayoría por no usar una adecuada gestión empresarial, para ello se propone a los empresarios cambiar su forma de administración por la Gestión de la Calidad, cuyos beneficios compensaran ampliamente todos sus esfuerzos.

Cuatrecasas y Gonzáles (2017) mencionan la Gestión empresarial es aquella actividad que forma parte de la alta dirección haciendo llegar las políticas de la empresa hasta el último trabajador, buscando mejorar la productividad y la competitividad para que sea viable económicamente. Con la Gestión de la Calidad Total (GCT), lograremos alcanzar el desarrollo sostenido. Para que la Gestión sea óptima y que siempre de buenos resultados, no solamente

deberán hacer mejor sus productos, sino que deberán mejorar todos los principios del modelo GCT que son: la orientación al cliente, liderazgo y compromiso, dirección por políticas, orientación a procesos, formación, trabajo en equipo, sistemas de medición y control de objetivos, mejora continua y reingeniería de procesos, participación total, nueva estructura organizativa, cooperación con proveedores y clientes. Influyen directamente en el éxito empresarial y al desarrollo permanente de la empresa.

1.1 Planteamiento del Problema

El problema lo vamos a estudiar en las empresas micros y pequeñas formales en el área del sector industrial de la panificación dentro del distrito de San Juan de Miraflores de la provincia de Lima, en el año 2019 y que de acuerdo a la base de datos de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores obtenido el 15/01/2020 existen en un número de 282 empresas formales, comprendidos entre los años 2011 al 2019. Las empresas panificadoras formales cuentan con RUC, Licencia de funcionamiento, Carnet sanitario, Certificado Defensa Civil, Certificado de fumigación y extintores. En algunos casos Registros Sanitarios.

El problema es complicado a primera vista, lo que se percibe son empresas bien constituidas y que cumplen con todo lo necesario para funcionar, crecer y desarrollarse, sin embargo, cuando investigamos a profundidad nos damos cuenta que no conocen realmente de gestión empresarial e incurren en un nivel de informalidad siendo empresas formales.

La problemática de estas panificadoras formales, es que no tienen la idea clara de trabajar con calidad, muchos de sus trabajadores no están en planillas, así como no cuentan con un sistema de seguridad y salud en el trabajo, no se preocupan por la baja calidad de sus productos, no utilizan las mejores harinas en la elaboración de sus productos, el aseo de las áreas de la panificación dejan mucho que desear amenazando la salud de las personas que consumen sus productos así como de

los mismos trabajadores que se encuentran expuestos en estas áreas de trabajo. Por otra parte, se observa que no tienen ninguna responsabilidad por el cuidado del medio ambiente. En resumen, los dueños de estas empresas no utilizan principios de Gestión de la Calidad.

1.2 Descripción del Problema

1.2.1 Investigaciones y trabajos en el ámbito nacional

Peñaranda (2017) en la revista de la Cámara de Comercio de Lima indica que a octubre del año 2017 el universo empresarial en el Perú estaba formado por 2'124.280 empresas, de las cuales el 94,7% son microempresas, el 4,4% son pequeñas empresas y el 0,6% se agrupan como mediana y gran empresa. El 0,3% restante corresponde a entidades de la administración pública, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Al respecto, el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima indica que la clasificación de empresas se realiza en función a su nivel de ventas. Se reconoce a una microempresa cuando su venta anual es menor de 50 UIT, para pequeña empresa el rango es de 150 UIT a 1.700 UIT, mediana empresa entre 1.700 y 2.300 UIT y gran empresa con un nivel de ventas superior a 2.300 UIT.

Según la ubicación Geográfica: La concentración de empresas por regiones responde al aporte que cada una de ellas hace al valor del PBI. La provincial de Lima (con 36,3% del PBI) concentra el más alto porcentaje de empresas de todos los tamaños, el 42,7% del total de microempresas, el 57,6% de las pequeñas empresas y el 70,0% de la mediana y gran empresa. Le sigue en importancia Arequipa (6,0% del PBI) donde se ubican el 5,6% de las microempresas, el 5,1% de las pequeñas empresas y el 3,4% de la mediana y gran empresa. Las regiones con una participación menor del 1% en el universo de empresas son Apurímac (0,9%), Tumbes (0,8%),

Madre de Dios (0,7%), Amazonas (0,6%), Moquegua (0,6%), Pasco (0,6%) y Huancavelica 0,5%). Todas estas regiones tienen un aporte individual menor que el 2% del PBI.

El Universo Informal según el IEDEP, el sector formal empresarial convive con un número superior de empresas informales en cada región del país, lo que eleva los costos de transacción y complica la competitividad de las empresas legalmente constituidas. En el año 2016 se identificó un total de 6'901.786 empresas informales, con un crecimiento de 3,5% respecto al 2015.

El mayor número de empresas informales se encuentra en el sector Servicios, alrededor de 2,2 millones representando el 31,2% del universo empresarial informal, seguido del sector Comercio (21,3%) y Manufactura (7,2%). Es importante resaltar que el número de empresas informales creció durante el 2016 tanto en Servicios (4,0%) como en Manufactura (12,0%), por el contrario, se redujo en Comercio (-1,7%). Esto se podría explicar por la desaceleración del sector comercio de los últimos años y por una mayor competencia proveniente del sector formal.

Los costos de la informalidad, muestran que existe un alto ratio de densidad empresarial informal, lo que genera sobrecostos y externalidades negativas a la economía. Las empresas informales, representan competencia desleal, afectan el accionar de las empresas formales. Precisa el IEDEP que el hecho de acceder a la infraestructura vial, los servicios públicos como agua y luz, la seguridad ciudadana, etc., todo ello sin haber contribuido en lo absoluto, significa un costo que al final lo asumen las empresas formales.

Además, son empresas que buscan trabajadores con baja productividad laboral e informales pues no les reconocen beneficios sociales, los que en el largo plazo se convertirán en una carga para el Estado para atenderlos en su etapa de jubilación. La economía informal empresarial y laboral reduce el potencial de crecimiento a un mediano y largo plazo del país.

Las dos principales formas de organización jurídica de las empresas en el Perú son la empresa personal y la sociedad anónima. La primera es la persona natural quien asume responsabilidad y responde con todo su patrimonio personal, frente a deudas u obligaciones que se generen en el negocio. El segundo están las empresas jurídicas constituidas con un mínimo de dos personas y puede tener hasta 750 socios, quienes tienen responsabilidad limitada, es decir no responden con su patrimonio personal.

Peñaranda (2017) menciona en el Perú hay 1'608.960 empresas unipersonales (75,7% del universo empresarial), cuya presencia se va reduciendo a medida que se incrementa el tamaño de empresa. Se tiene un total de 241.205 sociedades anónimas que representan el 11,4% del universo empresarial. Comercio, Servicios y Manufactura son los principales sectores económicos que agrupan el 95,0% de las empresas formales del país y el 64,0% del PBI.

En Demografía Empresarial en el Perú IV Trimestre de 2019, del INEI indica que en Lima Metropolitana se concentra el mayor número de empresas del país.

Loayza (2008) comenta las causas de la informalidad en el estado peruano, es producto de la combinación de servicios públicos deficientes, régimen normativo opresivo, débil capacidad de supervisión y ejecución del estado. Se caracteriza por tener bajos niveles educativos, fuertes presiones demográficas y estructuras productivas primarias. En el trabajo dos de estos indicadores y se refieren a la actividad informal en general en algunos países son el índice de Schneider sobre la economía subterránea y el índice de libertad económica elaborado por The Heritage Foundation.

El índice de Schneider utiliza la versión dinámica del modelo de múltiples indicadores y múltiples causas, el método del insumo físico electricidad y el exceso de demanda de dinero para estimar el porcentaje de la producción no declarada ante las autoridades tributarias y reguladoras,

está dado por el porcentaje de autoempleo en relación al empleo total, tal como es medido por la Organización Internacional del Trabajo.

El índice de libertad económica de The Heritage Foundation se basa en percepciones subjetivas de cuál es el nivel general de cumplimiento de la ley en cada país y destaca en particular el papel que desempeña la corrupción a nivel oficial. Los indicadores que se centran en el aspecto laboral de la informalidad son la prevalencia del autoempleo y la falta de cobertura del sistema de pensiones de jubilación, tal como lo define el informe de Indicadores Mundiales de Desarrollo.

Loayza (2008) define a la Informalidad como una forma distorsionada con la que una economía excesivamente reglamentada responde a los choques que enfrenta como a su potencial de crecimiento, recursos deficientes que conlleva la pérdida de las ventajas que ofrece la legalidad: la protección policial y judicial, el acceso al crédito formal, y la capacidad de participar en los mercados internacionales. Por eludir el control, muchas empresas informales siguen siendo empresas pequeñas con un tamaño inferior al óptimo, utilizan formas irregulares para adquirir y distribuir bienes y servicios, y utilizan recursos constantemente para encubrir sus actividades o sobornar a funcionarios públicos. La informalidad induce a las empresas formales a usar en forma más intensiva los recursos menos afectados por el régimen normativo. El informal genera un factor externo negativo sobre la eficiencia: las actividades informales utilizan y congestionan la infraestructura pública sin contribuir con los ingresos tributarios necesarios para abastecerla. Es importante el aporte del capital privado en el proceso de producción, la existencia de un sector informal de gran tamaño implica un menor crecimiento de la productividad. La formalización es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. Si la formalización se sustenta en hacer que se cumplan las normas, lo más probable es que ello genere desempleo y un bajo crecimiento. El proceso de formalización se debe sostener

mediante mejoras tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos con normas más suaves y servicios públicos adecuados.

Un incremento en la informalidad genera una disminución del crecimiento económico.

La informalidad surge cuando los costos del marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios. Los beneficios son la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. 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 que suelen estar expuestas las empresas

Los aspectos relativos a los costos y beneficios de la formalidad se ven afectados por las características estructurales del subdesarrollo, un mayor nivel de educación reduce la informalidad se incrementa la productividad del trabajo, con lo cual las normas laborales se hacen flexibles y se amplían los beneficios de la formalidad. La estructura productiva está orientada hacia los sectores primarios que inducen a la informalidad pues la protección legal y el cumplimiento de contratos se tornan menos relevantes y menos valiosos. La población joven y población rural contribuye a incrementar la informalidad, encarece y dificulta los sistemas de monitoreo como la educación y construcción de capacidades que complica la expansión de servicios públicos formales en un enfoque integral.

La informalidad en el Perú es una de las más altas del mundo, producto de la combinación de malos servicios públicos y un marco normativo que agobia a las empresas formales.

Loayza (2016) define la productividad es la clave del crecimiento, esto también se aprecia en la economía peruana. Como bien sabemos, entre 1975 y 1990, el Perú decreció profundamente,

después del año 1990, se produjeron un crecimiento y una recuperación sustanciales de la economía, los cuales se reflejaron con un crecimiento PBI positivo. Este hecho constituye un gran cambio entre esos dos periodos, de modo que puede establecerse que el año 1990 es el punto de cambio estructural en la economía peruana, con relación al capital, el trabajo, cambios en la población y la variación de crecimiento en la productividad total de los factores. La estabilidad macroeconómica, en el Perú marchó bastante bien, gracias a las disciplinas de políticas fiscales y monetarias. En eficiencia el Perú está relativamente bien; y esto es primordialmente mérito al trabajo del sector privado. Sin embargo, en innovación, salud, educación y capacitación, instituciones e infraestructura física es bastante bajo. Sin mejoras en la productividad no habrá un crecimiento real. Innovar y educar es la estrategia correcta, invertir más y con mejor criterio. En eficiencia e infraestructura, requiere mejorar el uso de los recursos ya asignados.

Se deben dar las reformas pendientes en gobernabilidad trayendo a la formalidad al gran número de trabajadores y firmas informales; y no hacerlos con castigos o multas si no con mejores servicios públicos, con mejores y menores impuestos, y con regulaciones. Así como reformular y fortalecer la descentralización gubernamental de manera que la capacidad de los gobiernos locales y su coordinación con el gobierno central estén a la altura de los recursos y las responsabilidades que se les asignen.

Céspedes (2020) en su trabajo: Informalidad, productividad y flexibilidad laboral sostiene que la importancia del sector informal es indudablemente una de sus características estructurales más destacables de las economías en desarrollo. Los factores que han sido relevantes en esta reducción es tema de un amplio debate en la literatura de la economía sobre informalidad y el crecimiento económico.

En este estudio se demuestra que las economías con alto crecimiento de la productividad y con bajos índices de rigidez laboral han sido más eficientes en afectar a la informalidad en las últimas décadas. La alta informalidad laboral constituye una de las características estructurales de las economías en desarrollo.

La poca reducción de la informalidad durante las últimas décadas sugiere que la informalidad ha reaccionado lentamente frente a los episodios de alto crecimiento económico que ha caracterizado a estas economías, se destaca que la productividad y la flexibilidad laboral afectan a la informalidad laboral de manera negativa, con lo cual las políticas que apuntan hacia una mayor flexibilidad laboral y las que inducen una mayor productividad se relacionan con menores niveles de informalidad laboral.

La productividad, en gran parte de las economías en desarrollo, es muy baja y por lo tanto al haber espacio de mejoras se podría mejorar los niveles de informalidad sustancialmente.

1.2.2 Investigaciones y trabajos en el ámbito global

Lopez (2014) menciona que las empresas del sector formal de Guatemala tienen al sector informal como un obstáculo para crecer, lo que probablemente refleja el tamaño, generalmente pequeño, de las empresas informales, lo que tiende a colocarles en competencia directa con empresas pequeñas en el sector formal. No pagar impuestos y cumplir con reglamentos podría permitir a las empresas informales reducir sus costos de operación, que en algunos casos podría compensar los beneficios de la formalización, particularmente puesto que sus competidores más cercanos en el sector formal tienden a operar en los mismos mercados en condiciones muy similares.

Los resultados de una encuesta hecha en 2010 en empresas informales en Guatemala ofrecen un panorama revelador del sector. Participaron 300 empresarios informales; la mayoría de

las empresas eran muy pequeñas y más del 85 por ciento de ellas no daban empleo a más de dos trabajadores. Las empresas en el sector informal eran en su mayoría mujeres (56 por ciento) casadas (65 por ciento). En promedio, tenían 40 años de edad y cerca de 10 años de experiencia en sus campos. Aproximadamente la mitad de quienes respondieron tenían, como mucho, escolaridad primaria; una cuarta parte tenían alguna educación secundaria; y el resto indicaron tener educación universitaria o vocacional o ninguna educación formal.

Las empresas del sector formal eran más grandes, con un promedio de 6 trabajadores. Sólo alrededor de una tercera parte de las empresas formales eran de mujeres. Los operadores de las empresas del sector formal tenían más experiencia, con un promedio de 20 años en su campo.

En Guatemala, los negocios que no están inscritos en la Superintendencia de Administración Tributaria o el Registro Mercantil se les considera informales. La mayoría de las empresas informales funcionan en el sector de la manufactura o de servicios, con una participación más o menos equitativa en cada sector. Una cuarta parte de los propietarios de negocios informales indican que querrían inscribir sus empresas, y muchas estarían dispuestas a pagar para aprender cómo inscribirse. Por otra parte, una mayoría de empresarios en el sector informal de Guatemala indicó que no quieren inscribir sus negocios, y citaron las cargas tributarias y regulatorias, así como la exposición a los sobornos como los motivos más importantes para no inscribirse.

Los mercados laborales generalmente visualizan al sector informal como el componente en desventaja de un mercado laboral segmentado o dualista. Esta literatura tiende a visualizar al sector informal como el último recurso para los trabajadores y empresarios que no tienen acceso a oportunidades más seguras y mejor remuneradas en el sector formal. De hecho, los sueldos y utilidades en el sector formal generalmente son más elevados, mientras que las oportunidades de empleo y las barreras a la formalización con frecuencia son significativas. Sin embargo, este caso

es mayoritariamente circunstancial, y no debe darse por sentado que todos los trabajadores y empresarios informales estén obligados a operar en el sector por falta de mejor alternativa.

Las empresas motivadas por las oportunidades en el sector informal son muchas y diversas, de todas maneras, tienden a desempeñarse por debajo de las empresas del sector formal. Una comparación entre las empresas pequeñas en el sector formal e informal son: tienen muchos más años de experiencia 21 años a diferencia de 10 de los informales, tienen un volumen de ventas anuales más de cuatro veces el de las empresas informales y ofrecen sueldos mucho más altos 18 veces el salario mensual de las empresas informales. Las empresas formales también pueden invertir cantidades más grandes de capital físico e insumos por trabajador, lo que incrementa su productividad marginal. La formalización de las empresas motivadas por las oportunidades podría reducir algunas de estas diferencias, el estudio muestra que los empresarios informales motivados por las oportunidades esperan que la formalización le permita mayor acceso al crédito, derechos de propiedad mejor asegurados y otros beneficios.

Galindo y Rios (2015) en sus estudios económicos de Informalidad concluyeron que las empresas informales tienden a ser más pequeñas y menos productivas que las formales, carecen de acceso a fuentes de financiamiento o la utilización de bienes públicos.

Sugiere dos principales visiones sobre la informalidad y su relación con el crecimiento económico:

La visión dual: la principal razón es porque son tan pequeñas e ineficientes que no producen lo suficiente como para poder afrontar el pago de impuestos y regulaciones, sus trabajadores son con menores capacidades y reciben bajos salarios, mientras que los trabajadores con mayores capacidades trabajan en empresas grandes y formales que dan mayores salarios, la transición hacia una economía formal es el capital humano. La formalización está positivamente correlacionada

con el tamaño de la empresa y con medidas de calidad de los administradores. Una de las características proviene de la formación y expansión de empresas formales manejadas por empresarios educados, no de la formalización de las empresas informales. En este sentido, las empresas informales deben desaparecer en el proceso de crecimiento y ser sustituidas por nuevas empresas formales y productivas.

La visión del parásito: menciona que la causa de la informalidad es la incapacidad de las instancias legales en hacer cumplir las obligaciones de impuestos y regulaciones. Como resultado, las empresas más improductivas escogen la informalidad y permanecen pequeñas para no ser detectadas. La disminución de costos por evasión de impuestos les da una ventaja significativa a las empresas informales para ganarle mercado a las formales. La informalidad daña el crecimiento económico al permitir la competencia desleal, propiciar la asignación de fuerza de trabajo y recursos a empresas improductivas, disminuir la inversión en capital. Esa es la razón que argumenta, la informalidad sólo disminuirá en la medida en la que el gobierno haga cumplir la ley.

Fundacao Konrad Adenauer (2010) en su trabajo Sector Informal y Políticas Públicas en América Latina definieron: durante las décadas de los '80 y '90 en varios países (Argentina, Brasil, Colombia, entre otros) se implementaron una serie de políticas de estabilización y reformas. Algunas de estas reformas apuntaban directamente a modificar determinadas instituciones laborales, otras estaban relacionadas con apertura comercial, reglas de política fiscal más restrictivas y saneamiento del sector público. En el ámbito laboral se buscó introducir mayor flexibilidad, cambiando formas de contratación y reduciendo los impuestos sobre la nómina salarial. Aún a pesar de estas reformas, la tasa de informalidad aumentó en los países en América Latina en los años 90. Según la teoría de exclusión, el crecimiento y tamaño del sector informal en países en desarrollo los trabajadores en general de baja calificación son desplazados hacia trabajos

sin protección y de baja productividad, constituyéndose ésta en su única alternativa de empleo. Investigaciones ultimas ponen en duda la existencia de un sector informal y otro formal como la manifestación del dualismo del mercado laboral. Según la teoría del escape, ciertos grupos de trabajadores optan voluntariamente por salir del sector formal, que les impone altos costos de regulación y les da un menor grado de flexibilidad.

Perry (2012) sostienen que los factores de exclusión son muy importantes en América Latina, pero que hay un cierto porcentaje de la informalidad que corresponde más con una teoría de escape. La informalidad así puede ser una puerta de entrada al mercado laboral, en particular para individuos de bajas calificaciones o jóvenes.

La informalidad en América Latina, en el grupo de países estudiados las mayores tasas de informalidad se registran en Paraguay (84%), Guatemala (77%) y Perú (70%), mientras que en Chile la tasa de informalidad es inferior al 40%, independientemente algunos países (como Uruguay, Colombia, Guatemala, Perú, Chile, Paraguay y Argentina) dan una leve reducción en la tasa de informalidad en el período 1998-2008.

En Venezuela crece la tasa de informalidad en los años 80 y 90, para recién comenzar una tendencia descendente a partir del año 2004.

Los trabajadores informales se concentran en empresas unipersonales y microempresas y tienen menores niveles de educación. En particular en Uruguay y Colombia se reporta que los trabajadores informales se concentran en sectores de menor desarrollo tecnológico. En Venezuela se destaca que el fenómeno de la informalidad en este país es netamente urbano, el 27% de los encuestados declara haberse iniciado en el sector informal por que le gusta ser su propio jefe, el 44% declara que se inició como informal porque no encontraba trabajo o porque lo despidieron.

Los salarios promedio son más bajos para aquellos trabajadores que se ocupan como asalariados informales, mientras que los trabajadores independientes (patrones o auto empleados) tienen un ingreso laboral promedio muy parecidos a los asalariados formales. En particular en Paraguay se reporta que los ingresos de los trabajadores informales apenas si superan el salario mínimo. En Chile, los trabajadores independientes informales tienen un nivel de ingreso similar al de los trabajadores formales y mucho mayor casi el doble de los asalariados informales.

Los países de Brasil, Chile, Guatemala y en particular en Guatemala, la tasa de pobreza entre los trabajadores informales es del 54% versus 21% en los trabajadores formales.

En México como en Brasil se reporta alta movilidad entre el sector formal e informal, lo que podría estar evidenciando un bajo costo de moverse. Para Chile, las tasas de permanencia entre sectores son más altas cercanas al 90%, aun cuando han tendido a reducirse en las últimas décadas, lo que es reflejo de una mayor rotación entre empleos y mayor vulnerabilidad. También en este país, el movimiento más común desde el sector informal es más hacia el sector formal que, hacia el empleo independiente, siendo este un camino más común para individuos con 40-60 años y con bajo nivel educativo.

Potenciales causas de la informalidad:

La alta informalidad es producto de una excesiva regulación, servicios públicos deficientes, falta de fiscalización, lo que agudiza la brecha en costos laborales entre el sector formal e informal (Guatemala, México, Colombia, Perú, Paraguay).

La legislación y reglamentos están poco adaptados a la realidad de las micro y pequeñas empresas. La complejidad de los trámites y la falta de ventanillas únicas serán una traba importante para la formalización de las mismas. Esto fue enfatizado en los documentos para Costa Rica, Paraguay y Chile.

Una cierta cultura de la informalidad (Chile, Costa Rica y Ecuador), a la par que muchos pequeños y micro empresarios se mantienen en la informalidad por desconocimiento de los trámites y procedimientos de registro y cotización.

En el documento para Bolivia se enfatiza que muchos trabajadores piensan que el sector informal le brinda un formato de inserción laboral adecuada a sus necesidades y habilidades.

Son los jóvenes y mujeres los que en promedio están más satisfechos con poder trabajar en el sector informal, el que les da mayor flexibilidad para dedicarse a otras actividades.

La Propuestas de políticas para reducir la informalidad y aumentar la cobertura de protección social a la hora de diseñar políticas públicas cada gobierno debe atender a un tema fundamental. Las excesivas regulaciones, falta de fiscalización, necesidad de ciertos grupos de contar con esquemas más flexibles de trabajo, entre otros son los que se orientan a la informalidad. Se debe adecuar algunas normas para acomodar las regulaciones a contextos particulares, como el de las micro y pequeñas empresas y el empleo independiente, la necesidad de monitorear en forma permanente la situación de los trabajadores informales y la urgencia de mejorarla calidad de la educación.

Chacon y Rugel (2018) concluye la calidad percibida influye en la satisfacción del usuario y su fidelidad en un producto o servicio, si su percepción sea un juicio duradero, en cumplimiento de un estándar. La calidad debe ser a través de la implantación de un cambio de cultura organizacional, un estándar mental corporativo para la excelencia, y que aseguren un impacto positivo en la rentabilidad, productividad, sostenibilidad corporativa, reduciendo los riesgos laborales e impactos ambientales organizacionales. La mayor ventaja es la aplicación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (SIG). La calidad por tanto mejora nuestra posición competitiva.

Carro y Gonzales (2012) en su trabajo de Administración de la Calidad Total define el concepto de calidad se está entendiendo cada vez más en todo el mundo empresarial, abandonando el típico reducto de la planta de fabricación para llegar a toda la actividad humana. En el sector de logística y distribución, la calidad es una pieza fundamental de la estrategia empresarial para hacer frente a los costos y a la dura batalla de la competencia.

La Administración de la Calidad Total o Gestión de la Calidad Total, en inglés Total Quality Management (TQM) considera tres principios: un enfoque centrado en el cliente, la participación del empleado y el mejoramiento continuo de la calidad. El punto de vista del consumidor acerca de la calidad suele definirse de diversas formas. Es posible que el cliente haga un juicio cuantitativo al decidir si un producto o servicio cumple con las características de diseño especificadas. Otras veces, pueden cobrar más importancia los juicios cualitativos acerca del valor, la adaptabilidad para el uso que el consumidor piensa darle, el soporte que se brinda para el producto o servicio y el aspecto estético. Una responsabilidad de TQM consiste en escuchar a los consumidores e informar sobre los cambios de sus percepciones en torno a la calidad.

La calidad puede ser utilizada como arma competitiva. El diseño de alto rendimiento y la calidad consistente son prioridades competitivas asociadas a la calidad.

Todos los empleados de la organización comparten la responsabilidad por la calidad. Entre los programas para la participación del empleado figuran el liderazgo en una cultura organizacional cambiante, el desarrollo individual, los premios e incentivos y el trabajo en equipo.

El mejoramiento continuo implica la identificación de modelos (benchmarking) que hayan exhibido excelencia en la práctica, y la tarea de inculcar en los empleados un sentimiento de propiedad para que identifiquen continuamente todas las mejoras que deban hacerse en productos, servicios y procesos.

Las siete herramientas genéricas para organizar y presentar datos referentes al mejoramiento de la calidad son: listas de verificación, histogramas, gráficas de barras, gráficas de Pareto, diagramas de dispersión, diagramas de causa y efecto y gráficas de control.

Los premios a la calidad promueven, reconocen y publican las estrategias y logros, en términos de calidad, de destacados fabricantes, proveedores de servicios y empresas medianas y pequeñas.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Existe relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?

¿Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?

¿Existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?

1.4 Antecedentes

Ante el problema planteado, se ha previsto alcanzar para reforzar la idea del problema y su tratamiento futuro, los antecedentes nacionales e internacionales que existen en cuanto a las empresas micro y pequeñas informales y la propuesta de gestión de la calidad como conceptos del estudio.

1.4.1 Antecedentes Nacionales

Alvarado (2015) en su tesis denominada: Factores que determinan la informalidad de micro, pequeñas y medianas empresas. Sector de comercialización de prendas de vestir. Distrito de Belén, provincia de Maynas, el objetivo principal fue determinar los factores que determinan la informalidad de micro, pequeñas y medianas empresas en el comercio de prendas de vestir, del Distrito de Belén de la ciudad de Iquitos, en el análisis estadístico se obtuvo 76.92% MiPymes son informales. Y concluyó: Los factores que determinan la informalidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Informales del Comercio de prendas de vestir son el desconocimiento de los beneficios y ley de formalización de una empresa, costos elevados, falta de apoyo del Estado, responsabilidad de la SUNAT, porcentaje de IGV justo a pagar y finalmente las barreras burocráticas que existen para la formalización de una empresa. El proceso largo, tedioso, costoso, y la falta de eficacia y eficiencia de la entidad tributaria (SUNAT). El desconocimiento de la ley por parte de la gran mayoría de los empresarios de las MIPYMES. No cuentan con motivación por parte de las autoridades y entidades tributarias por ende tampoco no hay iniciativa propia.

Mendiburu (2016), en su tesis denominada: Factores que propician la informalidad de las Pymes y su incidencia en el desarrollo de estas en la provincia de Trujillo, distrito de Víctor Larco menciona que el objetivo fue identificar y cuantificar los Factores que propician la informalidad de las Pymes, y como la Informalidad incide en el desarrollo de éstas, tratando de medir las consecuencias para el pequeño empresario peruano. Asimismo, buscó establecer si el microempresario decide pertenecer al sector informal por motivos de escape o por razones de exclusión. Concluyo lo siguiente: Los factores que inciden en la elección de una empresa por pertenecer al sector informal, suelen ser muy diversos. según la encuesta realizada se observa que la excesiva carga impositiva y regulación de la fuerza laboral están como las principales causas.

Los principales determinantes de los altos niveles de informalidad son la carga regulatoria y la estructura tributaria. En tanto que señala que la principal causa de la informalidad es la falta de información sobre los beneficios de la formalidad y el proceso de la formalización. El hecho de que los propietarios de los establecimientos sean hombres, jóvenes y con bajos niveles de educación aumenta la probabilidad de que la empresa opere en el sector informal.

La informalidad reduce el bienestar de los agentes económicos como es el caso de los trabajadores, los salarios se reducen y se crea un subempleo que no puede ser controlado, avanza en distintos sectores de la economía, como el comercio, la industria textil y la construcción, lo que limita el crecimiento del país. Al escape a sus problemas económicos muchos recurren a la venta de productos de baja calidad, sin control sanitario o sin dar facturas por sus ventas, dando como resultado una fuerte evasión tributaria. Y finalmente, las Pymes optan por la informalidad, porque no conocen los beneficios, tales como acceso al crédito capacitación, participación en licitaciones públicas y privadas, comercio exterior, etc.

1.4.2 Antecedentes Globales

Terán (2015) en su tesis de investigación titulada: Crecimiento empresarial mediante el mejoramiento del control de actividades operativas en el sector informal de Guayaquil en Ecuador, su objetivo fue determinar la situación del sector informal para mejorar su intervención en el campo laboral. Los resultados demostraron que los informales están en aumento y que, para disminuir estos trabajos, necesitan urgente capacitación; de esta manera podrán constituir sus propios negocios y darán un mayor aporte a la sociedad guayaquileña.

La mayor parte de las personas informales, realizan sus actividades intuitivamente al emprender un negocio no tienen criterios teóricos, ni prácticos, no cuentan de una buena

administración en sus negocios por esta razón sus actividades están sujetas a un conjunto de riesgos que lo limitan al desarrollo económico.

El análisis del estudio de e investigación de campo y mercado, se consideró realizar un plan de capacitación a corto plazo en aspectos teóricos prácticos de artes gráficas para los informales, ya que por falta de preparación se limitan en contar con un trabajo formal enfrentándose a serios problemas social, cultural, económico

El estudio técnico la Imprenta San Marcos facilita el alquiler de las maquinarias y el local para poner en marcha este plan, para ello se contará con los servicios de profesionales expertos en la materia para adiestrar adecuadamente a los alumnos, tendrá equipos de computación publicidad y otros materiales e insumos, la inversión será el 30% de capital propio y 70 % con financiamiento. La estructura organizacional se establece según el mecanismo de funcionarios y alumnos para las distintas labores teóricas y prácticas que se llevara a cabo en el Centro de Capacitación de Artes Gráficas San Marcos. El proyecto es de ayuda social y aspira tener rendimientos económicos que será para acrecentar la calidad del servicio y educación de la empresa, estos son los factores que hacen de este proyecto sea viable y tiende a colaborar con la comunidad. Se determinó un cronograma de actividades a corto plazo con las asignaturas correspondientes a las artes gráficas y así formar profesionales competitivos con destrezas a través programas e incentivos para crecimiento del mejoramiento de actividades operativas en el sector informal de Guayaquil.

Valeria (2018) en su investigación titulada: Determinación de limitantes del crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Sucre y su proyección hacia un modelo de asociatividad, realizada en la Universidad Andina de Simón Bolívar en Bolivia. El trabajo de investigación tuvo como problemática la situación actual a la que se enfrentan las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), deben luchar para buscar un buen posicionamiento de mercado, son

pequeñas empresas que van surgiendo en la ciudad de Sucre como los modelos asociativos que han logrado mejorar la situación de las empresas en América Latina. Las empresas de la ciudad de Sucre tienen problemas de reducción de personal, reducción de costos e inclusive el cierre de las empresas; dando lugar al trabajo informal. Se analizaron teorías respecto al sector de la pequeña y mediana empresa, sus características que tienen la Pymes y la legislación boliviana respecto a este sector, se realizó un diagnóstico respecto a la situación política, económica, social y tecnológica que existe en su entorno. También se realizó un análisis de los impuestos, las políticas salariales, el apoyo gubernamental, las necesidades de financiamiento. Las empresas deben trabajar en un proceso de asociatividad, mediante un proceso de cooperación, existirán mejores oportunidades para las mismas. Orientándose a los recursos humanos, innovación, tecnología, formas de financiamiento y asistencia técnica, para potenciar el desarrollo productivo, y hacer frente a la importación de productos y el contrabando, mejorando la calidad de los productos, para incrementar los niveles de exportación.

1.5 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, porque es un problema real y permanente de las empresas panificadoras formales del distrito de San Juan de Miraflores de la provincia de Lima que afecta directamente a uno de los conos de Lima, principalmente porque está afectando a la producción de calidad de una parte importante de nuestra industria así como al fisco que necesita de los aportes de todas las empresas para mejorar las obras de infraestructura públicas, de infraestructura educativa, de infraestructura deportiva, entre otras obras públicas que salen del cumplimiento de los impuestos. Por otra parte, también es necesario que los empresarios panificadores se capaciten y apliquen nuevas técnicas de gestión empresarial en sus negocios para que crezcan y se desarrollen.

1.6 Limitaciones de la investigación

La presente investigación es muy importante y por lo mismo resulta difícil encontrar información directa y de primera fuente, debido a que los autores principales son los dueños de las panificadoras formales, los empleados que trabajan en estas empresas están permanentemente advertidos de dar información sobre sus formas de trabajo, condiciones de seguridad y salubridad en las que trabajan. Otra limitación es el ámbito del universo, geográficamente muy amplio, pues se trata de uno de los distritos del cono sur de Lima.

Este estudio se llevó a cabo tomando información recabada a partir del año 2011 al 2019 por el área de Licencias y Fiscalización de la Municipalidad del Distrito de San Juan de Miraflores. Las técnicas que se utilizaron con el fin de recoger información fueron las encuestas a los administradores y/o los propietarios de las empresas panificadoras.

1.7 Objetivos

Los principales objetivos de la presente investigación son los siguientes:

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

Determinar la relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

Determinar la relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.

1.8.2 Hipótesis Específicos

Existe relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

Existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 *Teorías de Informalidad*

La economía informal se ha logrado agrupar en cuatro escuelas:

2.1.1.1 **Escuela estructuralista.**

Castells y Portes (1989) describe la economía informal como unidades económicas: microempresas y trabajadores subordinados que sirven para reducir los costos de insumos y de mano de obra, aumentando la competitividad de las grandes empresas capitalistas.

Los estructuralistas como Moser (1978) argumentan que el crecimiento capitalista impulsa la informalidad. Los intentos de las empresas formales de reducir los costos laborales y aumentar la competitividad, el poder de los trabajadores sindicados, las regulaciones estatales de la economía en los impuestos y la legislación social, la competencia global y el proceso de industrialización en sectores deslocalizados, cadenas de subcontratación y especialización flexible. Esta escuela define la economía informal y la formal que están intrínsecamente vinculadas. Los gobiernos deberían abordar la relación desigual del gran capital, los productores y trabajadores subordinados, reglamentando las relaciones comerciales como las de empleo.

2.1.1.2 **Escuela dualista**

Alter (2012) los negocios informales están excluidos de las oportunidades económicas modernas debido al desequilibrio entre las tasas de crecimiento de la población y el empleo industrial moderno. Las unidades y actividades informales tienen pocos vínculos con la economía formal; operan como un sector distinto de la economía, y la fuerza laboral informal constituye el sector menos favorecido de un mercado laboral dualista o segmentado. Prestan poca atención a los vínculos entre las empresas informales y las regulaciones gubernamentales. Recomiendan a los

gobiernos creen empleos y otorguen créditos y servicios de desarrollo empresarial a los informales, así como infraestructura básica y servicios sociales a sus familias.

2.1.1.3 Escuela legalista

De Soto (2000) la economía informal está formada por microempresarios que eligen trabajar de manera informal a fin de evitar los costos, tiempo y esfuerzo del registro formal, y necesitan derechos de propiedad para hacer que sus activos sean legalmente reconocidos. Un sistema legal hostil lleva a los trabajadores independientes a operar de manera informal, con sus propias normas informales y extrajudiciales. Esta escuela se centra en las empresas informales y el marco regulatorio formal, que en buena parte deja de lado a los trabajadores asalariados informales y a la economía formal. Las empresas formales se ponen de acuerdo con el Gobierno para establecer las reglas del juego. Los gobiernos deberían introducir trámites burocráticos simplificados para animar a las empresas informales a registrarse y extender los derechos legales en materia de propiedad, para promover su potencial productivo y convertir sus activos en capital.

2.1.1.4 Escuela voluntarista

Alter (2012) los informales tratan de evitar regulaciones e impuestos, pero a diferencia de la escuela legalista, no culpa a los trámites engorrosos de registro. Argumentan que los negocios informales eligen operar de manera informal después de considerar la relación costo-beneficio de la informalidad en comparación con la formalidad.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Definición de Informalidad

De Soto (1986) menciona que el sector informal es un grupo de empresas, trabajadores y actividades que se localizan fuera de los marcos legales y normativos que estipula una actividad

económica. Así como están al margen de los tributos y normas legales, y no cuentan con los beneficios que el estado les puede ofrecer.

Durand (2013) hace referencia a la existencia de tres modalidades de actividades económicas que actúan de manera conjunta: las que operan según ley (formales), las que ignoran las leyes cuando les conviene (informales) y las que desafían abiertamente toda ley y principio ético (delictivas). Durand señala que nos hemos acostumbrado a una especie de convivencia entre estas tres modalidades a pesar de que estas se manejen con reglas diferentes. Señala que todos nos manejamos dentro de un mismo estado, todos operamos en un mismo mercado debido a que todos somos parte de una misma sociedad por ende no se puede evadir el hecho de que la no-formalidad nos afecta a todos.

Según la Oficina Internacional del trabajo el sector informal es generalmente, como un conjunto de pequeñas empresas que producen bienes o servicios principalmente con la finalidad de crear empleos e ingresos para las personas. Tienen un bajo nivel de organización, se desarrollan a pequeña escala y de manera específica, no hay una clara división del trabajo y tienen poco capital como factores de producción.

De Soto (1986) comenta el sector informal no podemos estar en condiciones de definir con precisión, pero que reconocemos cuando lo vemos. Considera que éste no es un sector preciso ni estático de la sociedad y entorno a él existe una zona de una larga frontera con el mundo legal en la cual se refugia para evadir el cumplimiento de las leyes. La informalidad se produce cuando el Derecho impone reglas que exceden el marco normativo socialmente aceptado.

Bombarolo (2001) define en el entendimiento del significado de economía haciendo alusión primer sector el Estado, segundo sector el privado y el tercer sector el informal, que representaría así una suerte de espacio intermedio, al agrupar actividades, organizaciones,

relaciones, lógicas, racionalidades y objetivos que no encajan en los parámetros del sector público, ni en los criterios de funcionamiento del sector privado.

Bombarolo (2001) es necesario revisar cuál es el rol que se le asigna al Estado en los procesos de construcción social, sentido de democracia y el sentido de lucro.

2.2.2 Perfil del emprendedor Informal

Según la OIT en su publicación Perfil del Emprendedor limeño (2014) presenta ciertas características que poseen los empresarios informales que recién están iniciando:

Pertenecen al estrato socioeconómico medio de Lima, tiene pareja y suele invertir una buena parte de sus ganancias en la educación de sus hijos. Por lo general, se dedican exclusivamente al emprendimiento, en el que trabajan, en promedio, diez horas diarias.

Manejan negocios jóvenes, de uno o dos trabajadores, que proveen de productos o servicios directamente al consumidor final y se abastecen de proveedores formales. Muy a pesar de la condición informal de sus negocios, optarían por una economía mixta, pero en el sentido de que les gustaría contar con una intervención estatal en el mercado que implique no sólo la fiscalización de los negocios, sino también apoyo concreto para desarrollar su negocio y su actitud emprendedora.

Tienen una actitud pro empresarial y adjudican el desarrollo del país al accionar de las empresas privadas. Sin embargo, no tienen interés en asociarse con empresas grandes ni unirse a gremios, pues creen que hacerlo no resultaría en ningún beneficio concreto para el mejoramiento de sus negocios. Consideran que su condición de informales es circunstancial.

El incumplimiento normativo por el cual se les considera informales suele encontrarse en las condiciones laborales de sus trabajadores, más que en el pago de tributos. Sienten que la informalidad es perjudicial para el país pero que, debido a los largos y costosos procesos requeridos

para formalizar una empresa, o al desconocimiento de los mismos, deben continuar gestionando sus negocios de esta manera.

2.2.3 La informalidad en el Perú

De Soto (1989) en los últimos cincuenta años, la estructura económica peruana experimento transformaciones, factores como la migración indígena, el crecimiento demográfico, el ensanchamiento de las ciudades dando paso al surgimiento de nuevas actividades económicas.

De Soto (1989) nos dice, la excesiva institucionalidad legal instaurada en la sociedad urbana no ofrecía las condiciones adecuadas para su desarrollo, sino que representó el mayor obstáculo para toda posibilidad de progreso. Ante las barreras burocráticas establecidas, los migrantes optaron a las economías informales como forma de autoempleo a través de mecanismos ilegales que permitieron su subsistencia en la ciudad.

La evolución económica ha revelado a estos grupos nacientes en el mercado peruano, impulsando al Estado a la creación de regímenes alternativos que ofrezcan mayores facilidades y beneficios y les permita acceder al marco jurídico vigente. La economía peruana la mediana y pequeña empresa en tanto representa más del 60% de la población económicamente activa constituyendo la principal fuente de ingreso y de empleo, aunque en la mayoría de casos se trata de empleo informal; representan el 98.3% del total de empresas existentes en el país (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. Además, las medianas y pequeña empresa aportan aproximadamente el 47% del PBI del país.

Se podría afirmar que la mediana y pequeña empresa surge como respuesta a la inoperancia del Estado y a las economías de subsistencia de pequeños grupos económicos que se desarrollan en la informalidad.

2.2.4 Determinantes de Informalidad en Mypes

Sierra (2016) los factores que inciden en empresa por pertenecer al sector informal, suelen ser muy diversos y son la excesiva carga impositiva como causa de que una empresa caiga en la informalidad, la relación entre informalidad y los costos de entrada al sector formal, en términos de procedimiento, costo monetario y tiempo los que se determinan en una empresa. Se destaca también la calidad de las instituciones como la corrupción, débil sistema legal y la excesiva regulación, en particular de la fuerza laboral como factor determinante de la informalidad. El tamaño de la empresa, la rama de actividad donde opera, educación de la población, antigüedad del negocio, las cargas enormes de impuesto, las regulaciones excesivas, las restricciones financieras y las debilidades del sistema judicial. Los estudios anteriormente mencionados son datos recopilados de diferentes países tanto de América Latina, como del Resto del Mundo, basados en casos de estudio y en variables macroeconómicas agregadas.

2.2.5 Gestión Empresarial

Bermudez y Rodriguez (2013) definen el término gestión es equivalente al quehacer o la actividad fundamental de una institución, en este caso, es el quehacer de la empresa. Estas acciones están dirigidas a mejorar la productividad y a mejorar siempre la competitividad de la empresa o negocio con la finalidad de que sea viable económicamente.

Para que una gestión determinada sea óptima y de por ello buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas, sino que deberá mejorar aquellas cuestiones que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar los problemas, arrojen soluciones y propongan nuevas estrategias entre otras cuestiones.

La gestión de este tipo deberá considerar una serie de factores, entre ellos: la orientación al cliente, liderazgo y compromiso, dirección por políticas, orientación a procesos, formación,

trabajo en equipo, sistemas de medición y control de objetivos, mejora continua y reingeniería de procesos, participación total, nueva estructura organizativa, cooperación con proveedores y clientes, entre otros. Existen cuatro funciones fundamentales que la administración de la empresa deberá cumplir siempre para lograr una gestión eficiente y que produzca buenos resultados; la planificación, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan realizar nuevos recursos para la empresa. Luego nos encontramos con la organización a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tener una idea acabada, promover que trabajen en conjunto y en línea para obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar que se den los buenos resultados; la dirección o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados, esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia. Y por último el control de la gestión aplicada a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo se ha observado respecto de aquellos objetivos que se marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

Con los acontecimientos que se ven en el Mundo no podemos soslayar que el panorama actual implica constantes cambios en los mercados, sumado también a los movimientos y desarrollos constantes que se producen en ámbitos como la tecnología y la comunicación, tan vinculados con la gestión empresarial, es necesario la implementación de nuevos modelos, más dinámicos, en materia de gestión y que justamente se adapten a estos cambios corrientes y de este modo poder competir con éxito en los mercados en los que se intervienen.

2.2.6 Gestión de la Calidad

Miranda et al. (2007) mencionan que la calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente, se obtiene a través de unos recursos, las personas y procedimientos

adecuados, esto es, mediante una Gestión de la Calidad. El Control de Calidad se limita a inspeccionar la calidad del producto, la Gestión de la Calidad busca fabricar con los medios adecuados para obtener un producto de calidad. Más interesante invertir recursos en una Gestión de Calidad adecuada a cada empresa teniendo en cuenta que la inversión para la gestión de la calidad puede ser inadecuada tanto por su exceso, como por su defecto. La gestión de calidad es un aspecto de la función general de gestión, determina y pone en práctica la política de la calidad. Constituye un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad de toda la empresa, entendiendo dos aspectos interrelacionados: los intereses y necesidades de la Empresa de atender un negocio y mantener el nivel de calidad deseado a un costo óptimo, las necesidades y expectativas de los clientes.

La gestión de calidad como concepto, filosofía, estrategia, modelo de hacer organizaciones viables en el largo plazo, está focalizada hacia el cliente. La calidad no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial.

Salazar (1996), una acepción de calidad es la manera de ser de una persona o cosa. En otros términos, significa atributo, propiedad o característica que distingue a las personas, a bienes y a servicios. A una organización diríamos de lo que la distingue es su prestigio o imagen, la capacidad de sus directivos, la habilidad de su personal, el grado de satisfacción que brinda a sus clientes con los productos que ofrece, el precio de sus productos, la cultura de su organización, el grado de compromiso con su comunidad, el nivel de formalidad en sus sistemas de trabajo, etc.

Los conceptos de calidad, han sufrido varias transformaciones con el tiempo, por lo que existen diferentes definiciones:

Cumplimiento de los requisitos de Crosby, esta definición se hace referencia a un control de la calidad, entendido como una inspección de las características de los productos.

Adecuación al uso de Juran, busca el producto mejor adaptado a las necesidades de los clientes no sólo de productos, también del diseño.

Satisfacción de las expectativas del cliente de Feigenbaum, va implícita la opinión del cliente sobre el producto y/o servicio prestado.

Pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad de Taguchi, entiende que la fabricación de un producto supone una pérdida para la sociedad, tanto por las materias primas utilizadas, como por los residuos sobrantes de la producción e incluso las relaciones entre la empresa y la sociedad.

Martín (1993) menciona que es una forma de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y proporciona beneficios a todos sus miembros y a la sociedad, es hacer bien las cosas de primera instancia y mejorarlas continuamente. Además del aseguramiento de la calidad, están los sistemas de gestión de calidad basada en normas de calidad, y lograr finalmente una gestión de calidad total y la excelencia.

Lizarzaburu (2015), menciona las empresas peruanas ya no tienen que lidiar con la serie de barreras al comercio internacional. Ahora ven la necesidad de mejorar sus procesos internos para ofrecer productos y servicios competitivos en el mercado mundial. Un medio básico para lograr esta mejora, es la obtención de reconocidas certificaciones de calidad como la ISO 9000. Para las empresas, es importante tener una certificación pues así puede demostrar a su cliente, sea consumidor local o extranjero, que puede producir siempre con la misma calidad.

La ISO 9000 no es una norma si no es una familia de normas. El Comité Técnico ISO/T 176 (2005) da cuenta de sus cuatro miembros básicos, que describe de la siguiente manera:

Norma ISO 9000: describe los fundamentos de los sistema de gestion de la calida y especifica su terminología.

Norma ISO 9001: detalla los requisitos para los sitemas de gestion de la calida, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacida para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor.

Norma ISO 9004: proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calida. El Objetivo de esta norma es la mejotra del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientesy de otras partes interesadas.

Norma ISO 19011: brinda orientación relativa a las auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestion ambiental.

El Comite Tecnico ISO/T 176 (2008) sostiene que la norma ISO 9001:2008 puntualiza los requisitos para un sistema de gestion de la calida, en particular en dos casos, cuando una organización:

Necesita demostrar su capacida para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Esta norma considera diversos elementos de carácter filosófico y conceptual, asociados con el discurso de la calidad y se materializan en una serie de principios que se presentan a continuacion.

La norma se basa en ocho principios de gestión de la calidad. El Comité Técnico ISO/T 176 (2008) lo define de la siguiente manera:

Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda involucrarse por completo en el logro de los objetivos de la empresa.

Participación del personal: el personal constituye la esencia de una organización. Su compromiso total posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa.

Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoques del sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

Relaciones beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Carro y Gonzales (2012) mencionan que la Gestión de la Calidad Total (TQM) ha logrado constituirse como un importante sistema de dirección de empresas. Para muchos investigadores se

trata de una auténtica revolución que afecta a todo tipo de negocios, empresas, organizaciones y personas.

Uno de los comienzos para propagar este modo de gestionar fue el premio Malcolm Baldrige National Quality Award, creado en 1987 en los Estados Unidos. En Europa se creó en 1992 el Premio Europeo de la Calidad, instituido por la European Organization for Quality (EOQ) y la European Foundation for Quality Management (EFQM) con el soporte de la Unión Europea. Este premio fue creado con la intención de elaborar unos modelos o marcos comúnmente aceptados para dar una estructura a la Gestión de la Calidad Total.

2.2.6.1 Principios del modelo gestión de la calidad total

2.2.6.1.1 Orientación al cliente

Miranda et al. (2012) toda la organización debe orientarse hacia las necesidades del cliente, cada uno de sus procesos se plantean como objetivo de dichas necesidades en la organización. Las etapas son: identificación, recolección de la información, comprensión de sus necesidades y gestionar las relaciones con los clientes.

2.2.6.1.2 Liderazgo y compromiso con la dirección

Miranda et al. (2012) los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la Administración en la Organización. Crean y mantienen un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en los objetivos de la Organización. La alta dirección actúa en forma coherente respecto a la filosofía de la calidad total, siendo líderes y estimulando la colaboración y participación de todo el personal con el proceso de mejora continua.

2.2.6.1.3 Dirección por políticas

Miranda et al. (2012) la labor de mantenimiento es parte de la gestión del trabajo diario y se denomina dirección día a día, corrigiendo rápidamente las variaciones que se produzcan a través

de pequeñas mejoras. Pero las grandes mejoras se realizan con la dirección por políticas que es un sistema de implantación y control para alcanzar el éxito de los planes y de sus estrategias a largo plazo, analizando los problemas, desplegando políticas y metas, con acciones correctoras a todos los grupos de interés en toda la organización.

2.2.6.1.4 Orientación a los Procesos

Miranda et al. (2012) trata, que para obtener productos de calidad es actuando sobre sus procesos, que suponen una transformación de entradas (inputs) en salidas (outputs), cada proceso tiene proveedores y clientes, con una correcta gestión de los mismos se lograra la satisfacción de los clientes internos y externos. El propietario de proceso es la persona responsable de su realización con autoridad para modificarlo y mejorarlo.

2.2.6.1.5 Formación

Miranda et al. (2012) Los gurús de la calidad dedican gran parte de su obra a la importancia de la educación y formación de los trabajadores, el modelo de la Gestión de la Calidad Total GCT es necesario formar tanto a directivos como empleados, para que comprendan la filosofía del modelo, técnicas estadísticas y trabajo en equipo para contribuir al proceso de mejora.

2.2.6.1.6 Trabajo en equipo

Miranda et al. (2012) permite el máximo aprovechamiento de los conocimientos y capacidades de todos los miembros de la organización en procesos de mejora, se encuentran más satisfechos con su trabajo y motivados lo que se traduce en un incremento de la productividad con una notable mejora en la calidad de los productos y/o servicios. Para ello es necesario formar en técnicas de calidad y de resolución de problemas, el papel de cada uno, crear canales de comunicación, dotar de los recursos necesarios y contar con un liderazgo claro.

2.2.6.1.7 Sistemas de Control de Objetivos

Miranda et al. (2012) un sistema adecuado de información en todas las áreas funcionales de la organización es clave para cumplir con las necesidades cambiantes de los clientes. Para ello es importante la implementación de indicadores de medida y retroalimentación para el seguimiento de cada proceso, de esta forma las decisiones se fundamentan en hechos y no en opiniones.

2.2.6.1.8 Mejora Continua y Reingeniería de Procesos

Miranda et al. (2012) en el modelo de GCT la mejora es uno de los tipos de administración y se divide en mejora continua (kaizen) proceso de carácter dinámico que implica la realización de cambios graduales pero muy frecuentes estandarizando los resultados obtenidos y en innovación (kayrio) que son las denominadas innovaciones incrementales o radicales (reingeniería de procesos), a fin de conseguir mejoras significativas en calidad, costo, servicio y velocidad, para lo cual puede resultar muy útil el empleo del benchmarking.

2.2.6.1.9 Participación Total

Miranda et al. (2012) requiere la implicación y participación de todo el personal de la empresa en el proceso de mejora continua. Las organizaciones deben tratar a sus trabajadores como a uno de sus recursos más valiosos es decir como a un cliente interno para ello aplican el marketing interno que debe preceder incluso al marketing externo. Promover productos y servicios de calidad cuando la empresa realmente se encuentre preparada.

2.2.6.1.10 Nueva Estructura Organizativa

Miranda et al. (2012) la empresa se contempla como un conjunto de procesos fundamentales, conocida también como organización funcional-transversal. La organización es cortada transversalmente por unidades de negocio encargadas de la gestión de un proceso

completo, la coordinación entre unidades funcionales y unidades de negocio se logra mediante la creación del comité interfuncional es decir el comité de calidad.

2.2.6.1.11 Cooperación con proveedores y Clientes

Miranda et al. (2012) afecta la relación entre todos los miembros de la cadena de valor del producto: proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes. Su calidad depende de todos ellos es decir deben estar integrados en la mejor red. El proveedor debe ser considerado como si fuera socio de la organización con una relación de lealtad y confianza a largo plazo para mejorar la calidad de los materiales en recepción y para disminuir los costos.

Los clientes deberán participar en equipos de trabajo fundamentalmente en en la fase de diseño y desarrollo de productos nuevos de tal forma que sus expectativas sean tenidas en cuenta en todo el proceso. Escuchar su opinion, utilizar sus quejas y reclamaciones para mejorar nuestros procesos, para evitar las causas que lo originaron.

2.2.7 Formalidad

Cabanellas (2006) es un requisito exigido en un acto o contrato. Trámite o procedimiento de acto público o en una causa o expediente. En la principal de las acepciones jurídicas, formalidad coincide casi plenamente con el más interesante de los significados que para el Derecho posee la palabra forma; se trata de las prescripciones de la ley que se refieren tanto a las condiciones como a los términos y expresiones que deben observarse al tiempo de la formación de un acto jurídico. Formalizar es atenerse a las solemnidades legales, revistiendo el acto o contrato con los requisitos pertinentes.

Entendemos como micro, pequeña, mediana y grande empresa formal que responde a las exigencias y cumplimiento de la normatividad legal, laboral, tributaria, municipal, etc. Es decir que, la formalidad es aquello que está sujeto y cumple lo establecido de acuerdo a la ley, es aceptar

lo que la ley nos manda para poder desarrollar una determinada actividad económica, para que la misma sea considerada legal y formal, para hacer uso de los beneficios que la misma ley otorga para estos casos.

2.2.8 Empresa

Sánchez (2015) la empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. La creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello el emprendedor o el grupo de emprendedores hacen uso de los factores productivos para poder cumplir los objetivos que se marquen.

Los tipos de empresas según su tamaño por la SUNAT:

- Microempresa: poseen hasta 10 trabajadores y son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es reducida. Sus ventas anuales tienen un monto máximo de 150 UIT. No tienen mucha incidencia en el mercado, tienen pocos equipos y la fabricación es casi artesanal. Existen tres tipos: de sobrevivencia, de tipo medio o de promoción y de desarrollo.

- Pequeñas empresas: tienen entre 11 y 49 trabajadores, objetivo es ser rentables e independientes, no poseen una elevada especialización en el trabajo, no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados. Ventas anuales tienen un monto máximo de 1700 UIT.

- Medianas empresas: poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, tienen sindicato. Sus ventas anuales son menores a 2300 UIT.

- **Grandes empresas:** son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, están constituidas como personas jurídicas, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados.

2.2.9 Mypes

Según el Ministerio de la Producción son las micros y pequeñas empresas (Mypes) son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Tienen características y tamaños diferentes, las micros empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley Mypes (Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeña Empresa).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Hernandez et al. (2017) es una investigación de enfoque Cuantitativa, el nivel descriptivo, se le clasifica como Correlacional, porque mide las dos variables para ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos. La utilidad y el propósito correlacional es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada, conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Teniendo entre sus principales características: Deductiva (hipotético-deductivo), Particularista (análisis de elementos en un modelo delimitado), Representatividad muestral (estadística).

Utilizando los tipos de investigación:

Descriptiva porque permite obtener una representación más o menos completa del fenómeno, aproximándonos a sus conocimientos a través de sus atributos (delimitación, configuración, rasgos esenciales, propiedades, características y comportamientos).

Explicativa porque permite conocer porque suceden ciertos fenómenos analizando las relaciones causales existente.

Profundiza en el conocimiento de la realidad, permitiendo conocer la razón o el porqué de los fenómenos de forma completa.

Se basa en proposiciones o hipótesis explicativas que el investigador trata empíricamente de probar o negar.

Por cuanto se describe y explica la informalidad en las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores y las dificultades para aplicar un desarrollo sostenido en el año 2019. Y así presentar una solución que corresponda con su realidad.

El Nivel de Investigación de la presente Tesis es de nivel básica y empírica. No experimental.

El Tipo de investigación que vamos a desarrollar, es el explicativo, porque estamos tratando en la investigación con las empresas y sus acciones que son derivaciones prácticas de la actividad industrial enmarcado en el distrito de San Juan de Miraflores, al sur de la ciudad de Lima.

Diseño no experimental, porque no podremos experimentar ni manipular la muestra, aunque al trabajar con las opiniones de la muestra y expertos, podemos decir que es de carácter Transversal, es decir tomaremos en cuenta las observaciones y opiniones de toda la muestra en un solo evento.

3.2 Población y muestra

La población del universo de nuestra investigación está en Lima-sur en el distrito de San Juan de Miraflores. La Población de empresas formales es de carácter finita, por lo que la muestra será significativa, representativa, y podemos aplicar la fórmula de Arkin y Colton para obtener una muestra aleatoria, en donde participen las empresas formales.

Tabla 1

Número de Empresas Panificadoras Formales del Distrito de San Juan de Miraflores

Distrito	Empresas	Años de formalización	Población
San Juan de Miraflores	Panificadoras	Del 2011 al 2019	282

Fuente: Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, área de Licencias y fiscalización - noviembre del 2019.

La muestra con la cual realizamos la investigación de campo, se obtuvo aplicando la fórmula Estadística de Arkin y Colton de una Población finita adrede de 282 empresas formales del distrito de San Juan de Miraflores. Por lo que nuestra muestra será probabilística y significativa.

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{\hat{e}^2 (N - 1) + Z^2 (p) (q)}$$

$n = 93.0164$ la muestra estará constituida por 94 empresas.

Descripción:

n = Tamaño de muestra buscado; $n = 94$

N = Tamaño de la población o universo; $N = 282$

Z = Parámetro estadístico que depende de N , $(1-\alpha)$, nivel de confianza 95%; $Z = 1.96$

e = Error de estimación máximo aceptado; $e = 5\% = 0.05$

p = Probabilidad de que ocurra el evento estimado; $p = 90\% = 0.9$

q = Probabilidad de que no ocurra el evento $(1 - p)$; $q = 10\% = 0.1$

3.3 Operacionalización de Variables

3.3.1 Identificación de Variables

Se consideraron los siguientes:

Variable (X): *Informalidad.*

Variabes (Y): *Gestión de la Calidad.*

Tabla 2*Variable (X): Informalidad*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
De Soto (1989) define el sector informal como un conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Pertener al sector informal es estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, y también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer.	De Soto (1989) concluye como una actividad económica que se muestra ajena a los marcos legales y normativos del estado, es una variable que es posible acercarse a través de los indicadores que reflejan sus diversos aspectos en el que hacer empresarial y del estado.	Registro legal Pago de impuestos Empresa reconocida	Ruc. Licencia de funcionamiento. Registro sanitario. Defensa civil. Impuesto a la Renta. Pago Beneficios sociales (CTS, vacaciones, seguro de salud, etc.). Autoevaluó. Alquiler. Pago según régimen a la SUNAT. Financiamiento. Créditos. Mypes. Capacitación. Ventas con el estado.

Los instrumentos que se usaron son:

Instrumentos personales: Constituidos por el investigador en persona, observando y conversando, indagando detalles no publicados. Fuente: La Municipalidad Distrital. INEI

Los Cuestionarios con la formulación de interrogantes cerradas. Se tomó la muestra en visita realizada a las panaderías de San Juan de Miraflores.

3.4.1 Validez del instrumento

Se preparó y se realizó de acuerdo a la experiencia del investigador en sus 20 años de estar en el rubro de panificación.

3.5 Procedimientos

Se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a medir las variables, sus dimensiones e indicadores.

El procedimiento estratégico principal es la prueba de Hipótesis, tanto para el General como para los específicos. Comenzando por plantear la hipótesis alternativa y la hipótesis nula; y con la aplicación del software SPSS. Versión 25 y el G * Power se determinó los valores significativos calculados que será contrastado con el valor significativos teóricos que es 0.05 si es menor se aceptara la hipótesis alterna (H1), si es mayor se acepta la hipótesis nula (Ho).

3.6 Análisis de datos

Se utilizaron las técnicas estadísticas: Distribución de frecuencias y para el análisis de los datos contrastados en la etapa de control con la etapa de validez, se utilizó el estadístico de prueba no paramétrico El coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para variables ordinales que tiene en consideración los empates.

3.7 Consideraciones éticas

La presente investigación trata de qué manera la informalidad impacta en la gestión empresarial en su desarrollo a través del tiempo, un tema preocupante tratado en la administración y la economía nacional, desde el punto controvertido de las empresas informales, pero el aporte de este estudio, consiste en proponer la importancia que cobra la Gestión de la Calidad, para convertir una empresa informal en formal en la máxima expresión y con ello un desarrollo sostenido. Esta teoría, le permite a la investigación, mantener un alto sentido ético en torno a la investigación propiamente dicho.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos de investigación elaborados para las variables:

Variable (X): Informalidad.

Variable (Y): Gestión de la Calidad.

Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera: Se elaboró una base de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso o interpretación. Se hizo uso de tablas de frecuencia, tablas de contingencia de relación de variables, así como de frecuencias absolutas, porcentuales y de distribución. También se usaron tablas estadísticas para almacenar los datos totalizados de las sumas o frecuencias totales obtenidas en la tabulación de los datos referentes a las dimensiones de las variables. Se elaboraron diagramas de barras para ser de fácil comprensión. Se analizaron e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas

Fue útil la encuesta para la recopilación de información de las empresas panificadoras en la presente investigación. En términos de tiempo existe una ventaja de minimización de procesamiento. La encuesta es confiable. La misma que se realizaron en las panaderías del distrito de San Juan de Miraflores, lo que permite determinar la confiabilidad de la información y también por el grado de seriedad que se le dio.

La encuesta estuvo dirigida al gerente y/o dueño de las panaderías, en total 94.

El instrumento que se aplicó para recabar la información fue el Cuestionario.

4.2 Cuestionario

Aplicado a través de la encuesta y estuvo estructurado:

I. Parte: Datos informativos

II. Parte: Variable - Informalidad

Con 9 preguntas distribuidos en sus dimensiones: registro legal (3 ítems), pago de impuestos (2 ítems) y empresa reconocida (4 ítems).

III Parte: Variable - Gestión de la calidad

Con 9 preguntas distribuidos en sus dimensiones: dirección (3 ítems), satisfacción del personal (3 ítems) y satisfacción del cliente (3 ítems).

Este nivel de análisis e interpretación se ha realizado a través de todo el instrumento y a nivel de cada ítem planteado en función de las variables y dimensiones mencionadas, utilizando para ello la frecuencia de datos (frecuencia absoluta y relativa en porcentaje) en un proceso de tabulación y construcción de tablas estadísticas.

Para la interpretación de resultados se han considerado también gráficos que representan los porcentajes obtenidos por categorías y niveles siendo las puntuaciones consignadas sobre la validación de la relación que existe entre la informalidad y la gestión de la calidad.

En la interpretación de resultados se ha tomado en cuenta el siguiente cuadro de rangos:

Tabla 4

Organización de los resultados de la Variable Informalidad en el Distrito de San Juan de

Miraflores

Valoración	Rangos	Descripción
1 = Bajo	0-30%	Se percibe en pocas ocasiones la existencia de Informalidad.
2 = Medio	31-60%	En ocasiones se percibe Informalidad.
3 = Alto	61-100%	Es frecuente observar casos de Informalidad.

Para efecto de aplicar la encuesta en las primeras 9 preguntas se puso como respuesta: siempre, algunas veces y nunca, dando la siguiente equivalencia en el nombre de la valoración:

1= Bajo = Siempre

2 = Medio = Algunas veces

3 = Alto = Nunca

Tabla 5

Organización de los resultados de la Variable Gestión de la Calidad en el Distrito de San Juan de Miraflores

Valoración	Rangos	Descripción
1 = Bajo	0-30%	Se percibe en pocas ocasiones nivel de Gestión de la Calidad.
2 = Medio	31-60%	Se percibe en ocasiones niveles de Gestión de la Calidad.
3 = Alto	61-100%	Es frecuente percibir el nivel de Gestión de la Calidad.

Nota: Estas proporciones establecen los niveles o frecuencias de comportamiento de las variables.

4.3 Presentación de resultados

4.3.1 Descriptivos de la Variable Informalidad y sus Dimensiones

4.3.1.1 Descriptivos generales por la Variable Informalidad

Tabla 6

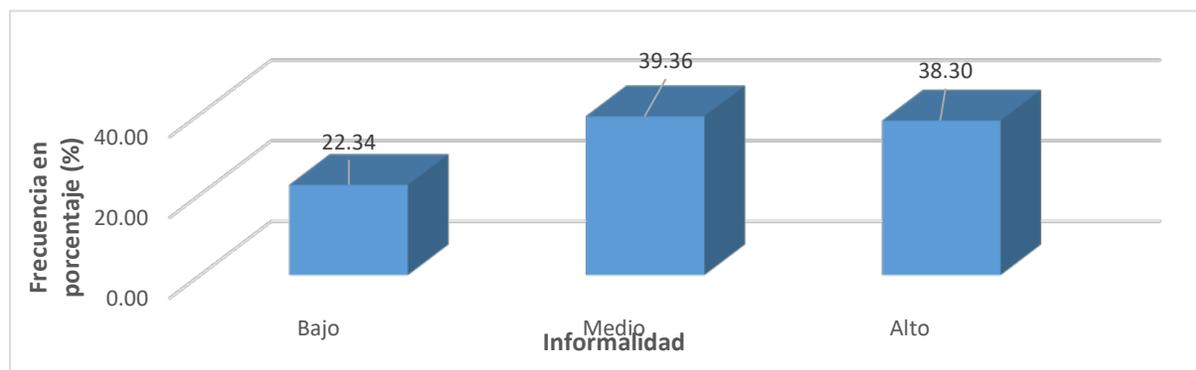
Resultados Generales obtenidos de la Variable Informalidad

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	21.00	22.34
Medio	37.00	39.36
Alto	36.00	38.30
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 1

Porcentajes comparativos Variable Informalidad



Fuente: Tabla 6

Interpretación de la Respuesta:

Las empresas panificadoras de SJM con la variable Informalidad dan como resultado que la categoría Medio y Alto dan los mayores porcentajes para las dimensiones de: registro legal, pago de impuestos y empresa reconocida.

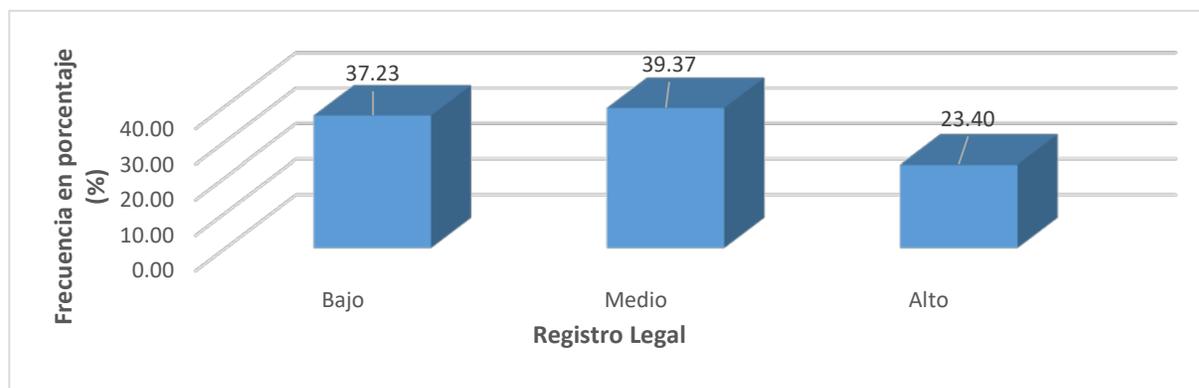
4.3.1.2 Descriptivos Generales por la Dimensión Registro Legal

Tabla 7

Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Registro Legal

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	35.00	37.23
Medio	37.00	39.37
Alto	22.00	23.40
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 2*Porcentajes comparativos Dimensión Registro Legal**Fuente:* Tabla 7**Interpretación de la Respuesta:**

Los resultados dan que en esta dimensión del registro legal las empresas panificadoras de SJM, con las categorías de Medio y Bajo dan los mayores porcentajes en los indicadores: ruc, licencia de funcionamiento, registro sanitario y certificado de defensa civil.

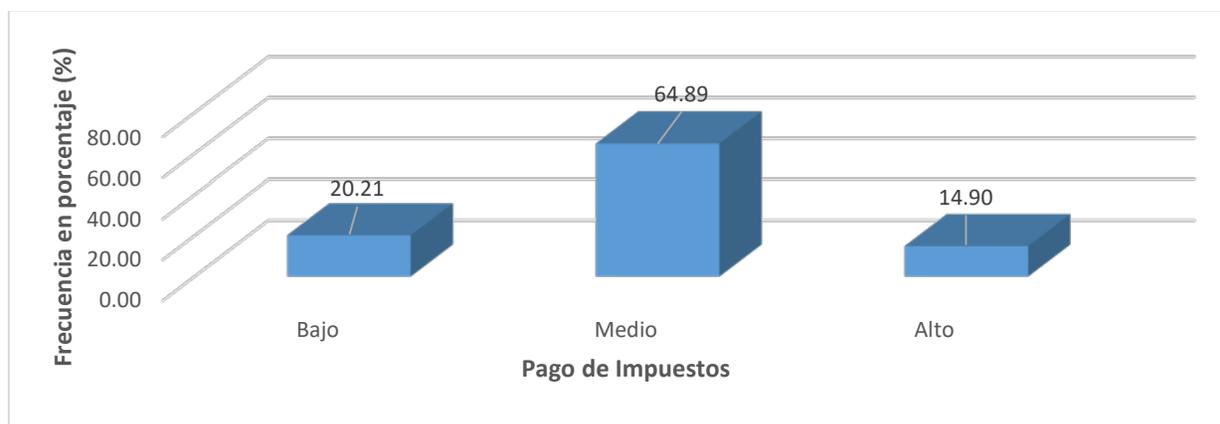
4.3.1.3 Descriptivos Generales por la Dimensión Pago de Impuestos**Tabla 8***Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Pago de Impuestos*

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	19.00	20.21
Medio	61.00	64.89
Alto	14.00	14.90
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 3

Porcentajes comparativos Dimensión Pago de Impuestos



Fuente: Tabla 8

Interpretación de la Respuesta:

Los resultados dan que en esta dimensión de pago de impuestos las empresas panificadoras de SJM, con la categoría de Medio da el mayor porcentaje en los indicadores: impuesto a la renta, pago de beneficios sociales, autoevaluó, alquiler pago según régimen a la SUNAT.

4.3.1.4 Descriptivos Generales por la Dimensión Empresa Reconocida

Tabla 9

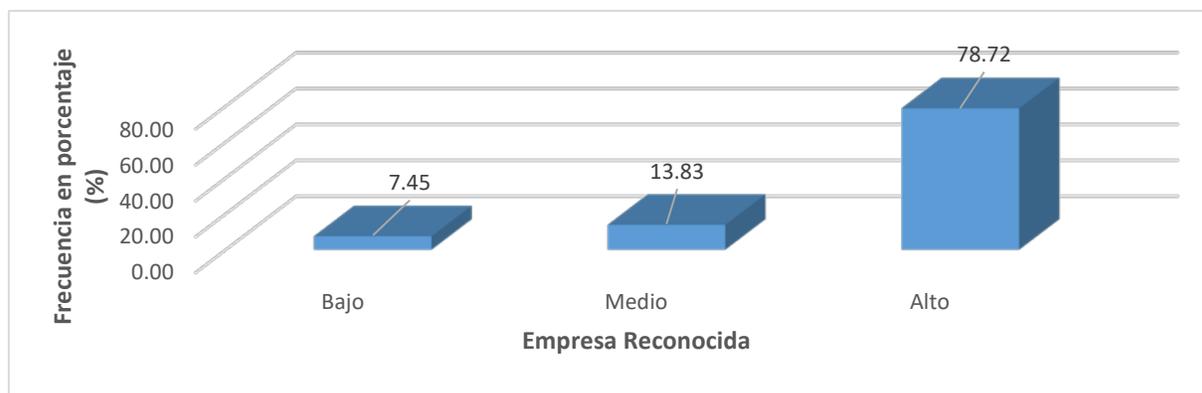
Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Empresa Reconocida

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	7.00	7.45
Medio	13.00	13.83
Alto	74.00	78.72
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 4

Porcentajes comparativos Dimensión Empresa Reconocida



Fuente: Tabla 9

Interpretación de la Respuesta:

Los resultados dan que en esta dimensión de empresa reconocida las empresas panificadoras de SJM con la categoría de Alto en porcentaje no tienen acceso a los indicadores: financiamiento, créditos, Mypes, capacitación y ventas con el estado.

4.3.2 Descriptivos de la Variable Gestión de la Calidad y sus Dimensiones

4.3.2.1 Descriptivos Generales por la Variable Gestión de la Calidad

Tabla 10

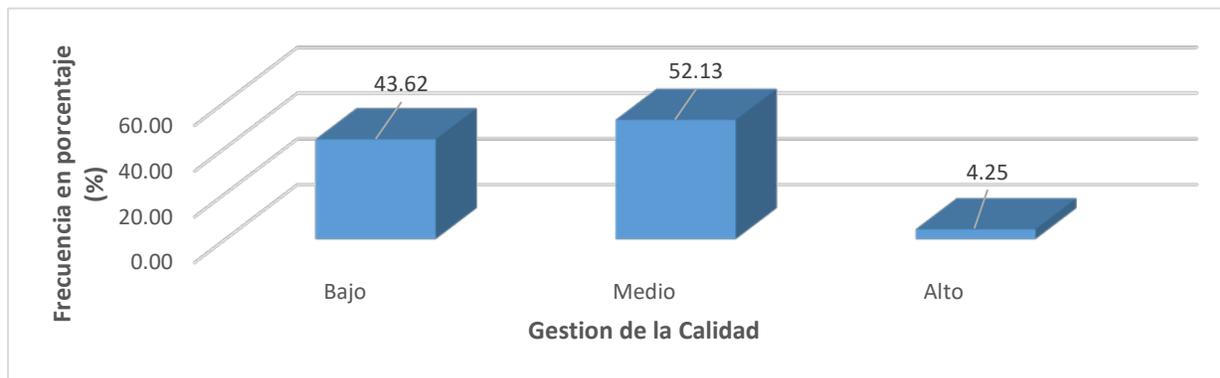
Resultados Generales obtenidos de la Variable Gestión de la Calidad

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	41.00	43.62
Medio	49.00	52.13
Alto	4.00	4.25
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 5

Porcentajes comparativos Variable Gestión de la Calidad



Fuente: Tabla 10

Interpretación de la Respuesta:

Como podemos observar en las empresas panificadoras de SJM, en la variable Gestión de la Calidad dio como resultado: que la categoría Medio y Bajo dan los mayores porcentajes para sus dimensiones de: dirección, satisfacción del personal y satisfacción del cliente.

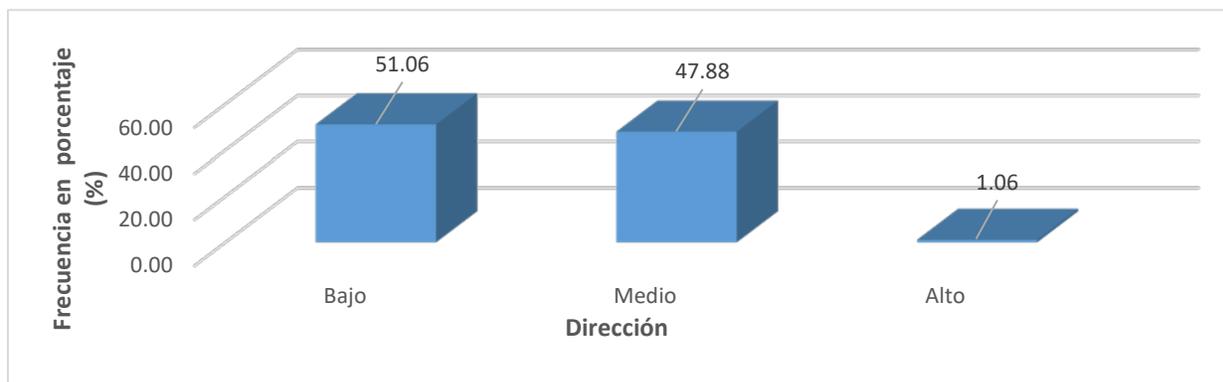
4.3.2.2 Descriptivos Generales por la Dimensión Dirección

Tabla 11

Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Dirección

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	48.00	51.06
Medio	45.00	47.88
Alto	1.00	1.06
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 6*Porcentajes comparativos Dimensión Dirección**Fuente:* Tabla 11**Interpretación de la Respuesta:**

Los resultados dan que en esta dimensión de dirección las empresas panificadoras de SJM, que las categorías Bajo y Medio dan los mayores porcentajes en los indicadores: Liderazgo y compromiso de la dirección. Dirección por políticas. Sistema de medición y control de objetivos. Nueva estructura organizativa.

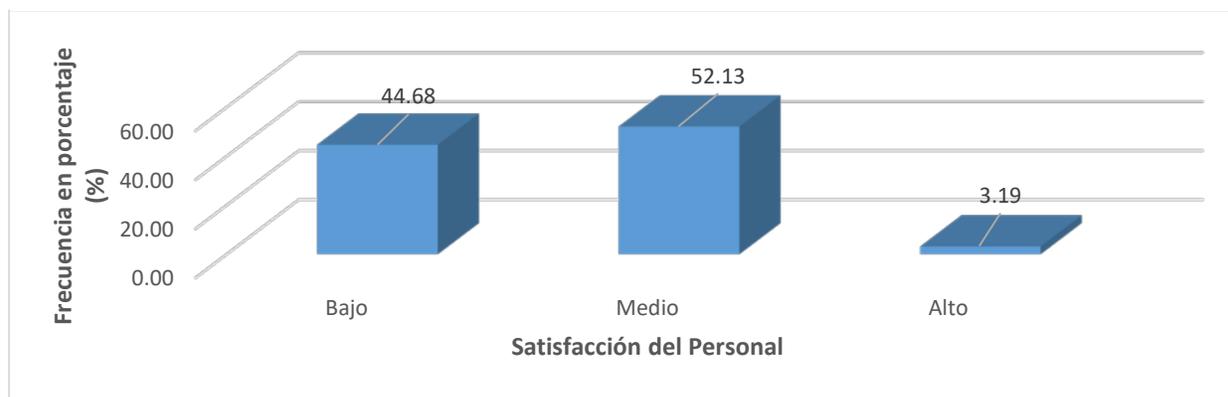
4.3.2.3 Descriptivos Generales por la Dimensión Satisfacción del Personal**Tabla 12***Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Satisfacción del Personal*

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	42.00	44.68
Medio	49.00	52.13
Alto	3.00	3.19
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 7

Porcentajes comparativos Dimensión Satisfacción del Personal



Fuente: Tabla 12

Interpretación de la Respuesta:

Los resultados dan que en esta dimensión de satisfacción del personal las empresas panificadoras de SJM, que las categorías Medio y Bajo dan los mayores porcentajes en los indicadores: Cooperación con proveedores y clientes. Formación.

4.3.2.4 Descriptivos Generales por la Dimensión Satisfacción del Cliente

Tabla 13

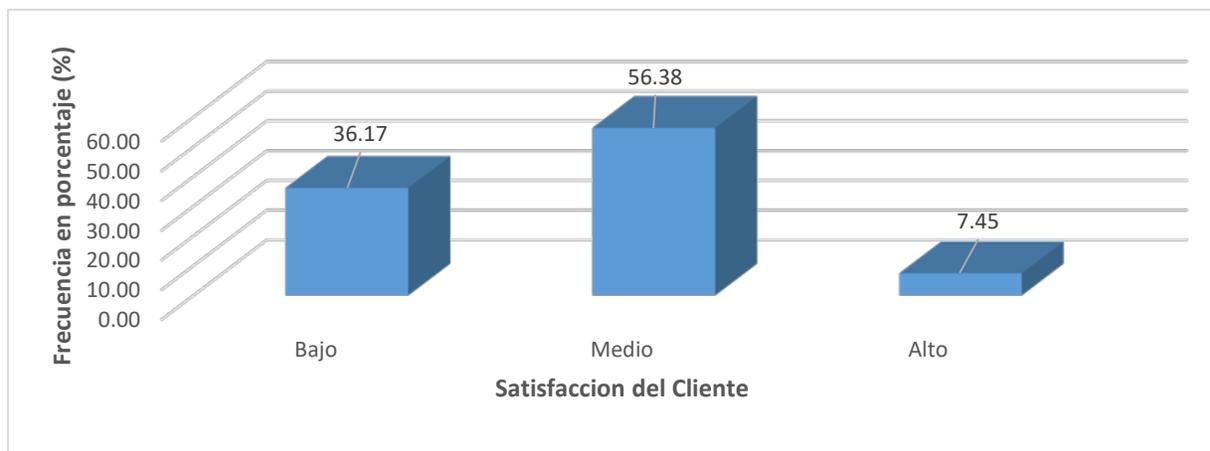
Resultados Generales obtenidos de la Dimensión Satisfacción del Cliente

Categoría	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	34.00	36.17
Medio	53.00	56.38
Alto	7.00	7.45
TOTAL	94.00	100.00

Fuente: Cuestionario

Figura 8

Porcentajes comparativos Dimensión Satisfacción del Cliente



Fuente: Tabla 13

Interpretación de la Respuesta:

Los resultados dan que en esta dimensión de satisfacción del cliente las empresas panificadoras de SJM, que la categoría Medio da el mayor porcentaje en sus indicadores: Trabajo en equipo. Participación total. Orientación al cliente. Orientación a los procesos. Mejora continua y reingeniería de procesos.

4.4 Prueba de Hipótesis

4.4.1 Prueba no paramétrica: Correlación Tau de Maurice Kendall

Esta prueba la realizaremos mediante el estadístico de prueba no paramétrico, nuestros datos corresponden a variables ordinales, correspondiendo adecuadamente a lo planteado por Maurice Kendall, y se hallará el valor de “Tau-B”. El coeficiente *tau-b* tienen en cuenta el número de empates.

El coeficiente *tau-b* toma valores entre -1 y +1 y trabaja mejor en tablas de contingencia cuadradas y si ninguna frecuencia marginal vale cero.

4.4.2 Tau-B de Kendall

Gonzales (2004) indica que es una medida no paramétrica de asociación para variables ordinales o de rangos que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la magnitud de la misma, los mayores valores absolutos indican relaciones más fuertes. Los valores posibles varían de -1 a 1.

La descripción, análisis e interpretación y el contraste de hipótesis se utiliza el ritual de la significancia estadística planteada por Ronald Aylmer Fisher.

1. Planteamiento de la hipótesis Ho y H1.
2. Nivel de significancia: 5% = 0,05
3. Estadístico de prueba: Correlación “Tau-B” de Kendall
4. Estimación del p-valor:
5. Informalidad académico y/o intelectual:
6. Interpretación:

Este ritual planteado por Fisher es utilizado para las pruebas estadísticas empleadas.

Se utilizo el software del SPSS y el G * Power para hallar los resultados.

4.4.3 Contrastación de Hipótesis

4.4.3.1 Contraste de Hipótesis Específica 1:

4.4.3.1.1 Determinación de la intensidad de la relación entre las dimensiones registro legal con dirección

Tabla 14

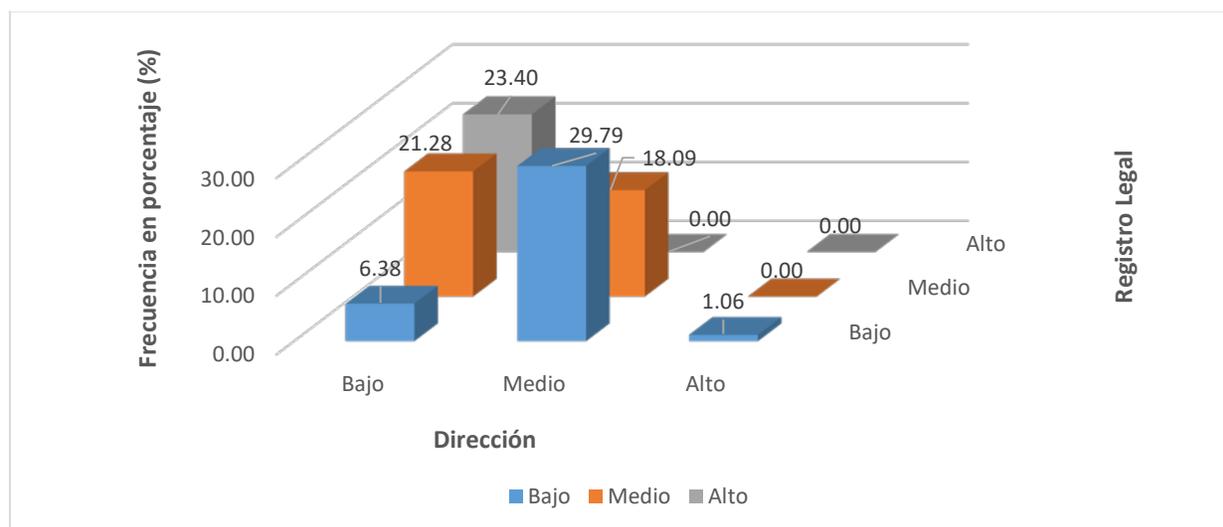
Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Dimensiones Registro Legal con Dirección

Descripción		Dirección						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%		
Registro Legal	Bajo	6.00	6.38	28.00	29.79	1.00	1.06	35.00	37.23
	Medio	20.00	21.28	17.00	18.09	0.00	0.00	37.00	39.37
	Alto	22.00	23.40	0.00	0.00	0.00	0.00	22.00	23.40
Total		48.00	51.06	45.00	47.88	1.00	1.06	94.00	100.00

Fuente: Instrumento aplicado

Figura 9

Frecuencia porcentual de Dirección según Registro Legal



Fuente: Tabla 14

Descripción: Las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la Informalidad con su dimensión Registro Legal con la valoración Bajo es a fin con la Gestión de la

Calidad en su dimensión Dirección con valoración Medio como se observa en la tabla y grafico anterior en un 29.79% de las panificadoras de SJM.

Veamos que nos indica la significancia estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación significativa entre registro legal con dirección.

Hipótesis alterna (H1):

Existe relación significativa entre registro legal con dirección.

2. Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (0.05)

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H1 y se rechaza Ho.

3. Valores calculados:

Para conocer si el registro legal está relacionado con la dirección se llevó a cabo una correlación Tau-B de Kendall obteniendo:

$r(94) = .210$ valor de Tau-B

Significancia calculada $\alpha = .000$ $0\% < 5\%$

Tamaño del efecto $p = .458$ es medio.

Potencia estadística $(1-B) = .999$ permite generalizar los datos de la muestra a la población.

4. Lectura de la significancia α -valor:

Se indica que a un margen de error se acepta la hipótesis del investigador.

H1: *Con una probabilidad de error del 0.0% existe correlación entre el registro legal con dirección.*

5. Elección de la Hipótesis:

Interpretar el valor de "Tau-B":

- a) De .00 a .19 Muy baja correlación
- b) De .20 a .39 Baja correlación
- c) De .40 a .59 Moderada correlación
- d) De .60 a .79 Buena correlación
- e) De .80 a .90 Alta correlación
- f) 1.00 Perfecta correlación

Análisis: El nivel de correlación es positiva baja ($\tau\text{-}B = .210$), esto establece que el registro legal y dirección de las empresas son afines y están íntimamente relacionados en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019. (Valor de $\alpha < .05$)

Interpretación: Existe relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

4.4.3.2 Contraste de Hipótesis Específica 2:

4.4.3.2.1 Determinación de la intensidad de la relación entre las dimensiones pago de impuestos con satisfacción del personal

Tabla 15

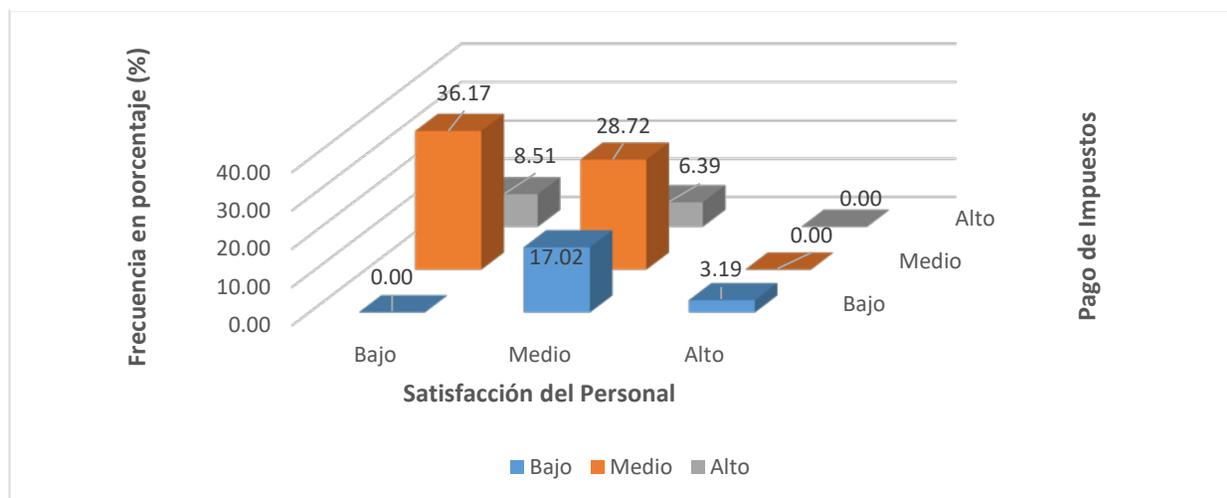
Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las dimensiones Pago de Impuestos con Satisfacción del Personal

Descripción	Satisfacción del personal						Total		
	Bajo		Medio		Alto		fi	%	
	fi	%	fi	%	fi	%			
Pago de Impuestos	Bajo	0.00	0.00	16.00	17.02	3.00	3.19	19.00	20.21
	Medio	34.00	36.17	27.00	28.72	0.00	0.00	61.00	64.89
	Alto	8.00	8.51	6.00	6.39	0.00	0.00	14.00	14.90
	Total	42.00	44.68	49.00	52.13	3.00	3.19	94.00	100.00

Fuente: Instrumento aplicado

Figura 10

Frecuencia porcentual de Satisfacción del Personal según Pago de Impuestos



Fuente: Tabla 15

Descripción: Las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la Informalidad con su dimensión Pago de Impuestos con valoración Medio es a fin con la Gestión de la Calidad en su dimensión Satisfacción del Personal con valoración Bajo, como se observa en la tabla y grafico anterior en un 36.17% de las panificadoras de SJM.

Veamos que nos indica la significancia estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal

Hipótesis alterna (H1):

Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal

2. Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (.05)

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H1 y se rechaza Ho.

3. Valores calculados:

Para conocer si el pago de impuestos está relacionado con satisfacción del personal se llevó a cabo una correlación Tau-B de Kendall obteniendo:

$r(94) = -.112$ valor de Tau-B

Significancia calculada $\alpha = .048$ 4.8% < 5%

Tamaño del efecto $p = .334$ es medio.

Potencia estadística $(1-B) = .999$ permite generalizar los datos de la muestra a la población.

4. Lectura de la significancia α -valor:

Se indica que a un margen de error se acepta la hipótesis del investigador.

H1: Con una probabilidad de error del 4.8% existe correlación entre pago de impuestos con satisfacción del personal.

5. Elección de la Hipótesis:

Interpretar el valor de "Tau-B":

- a) De .00 a .19 Muy baja correlación
- b) De .20 a .39 Baja correlación
- c) De .40 a .59 Moderada correlación
- d) De .60 a .79 Buena correlación
- e) De .80 a .90 Alta correlación
- f) 1.00 Perfecta correlación

Análisis: El nivel de correlación es negativa muy baja (Tau-B = -.112), esto establece que en la medida que se realice los pagos de impuestos habrá mayor satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019. (Valor de $\alpha < .05$)

Interpretación: Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

4.4.3.3 Contraste de Hipótesis Específica 3:

4.4.3.3.1 Determinación de la intensidad de la relación entre las dimensiones empresa reconocida y satisfacción del cliente

Tabla 16

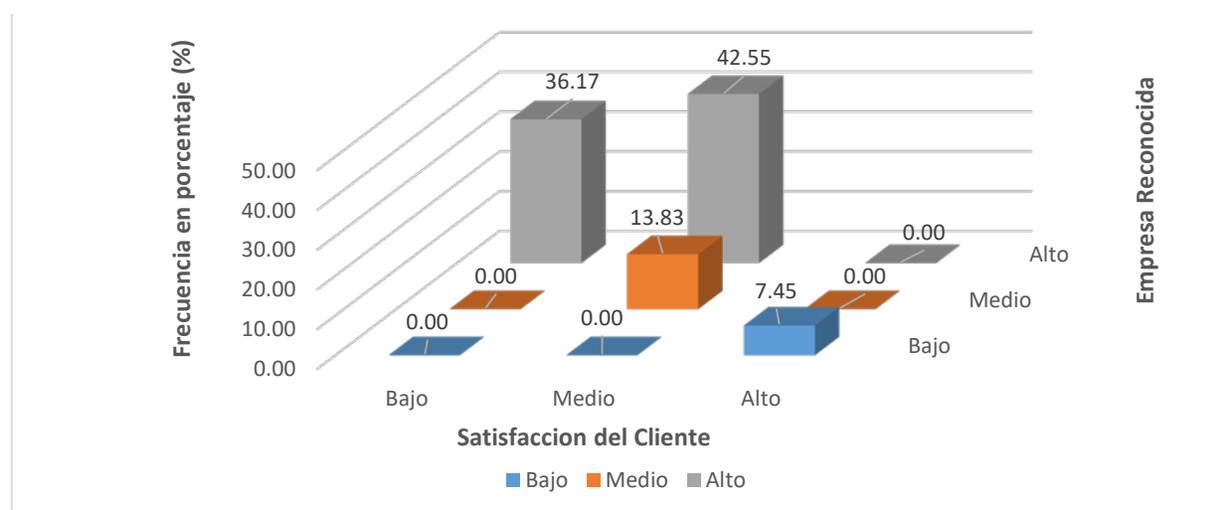
Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Dimensiones Empresa Reconocida y Satisfacción del Cliente

Descripción		Satisfacción del cliente						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%		
Empresa Reconocida	Bajo	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00	7.45	7.00	7.45
	Medio	0.00	0.00	13.00	13.83	0.00	0.00	13.00	13.83
	Alto	34.00	36.17	40.00	42.55	0.00	0.00	74.00	78.72
Total		34.00	36.17	53.00	56.38	7.00	7.45	94.00	100.00

Fuente: Instrumento aplicado

Figura 11

Frecuencia porcentual de Satisfacción del Cliente según Empresa Reconocida



Fuente: Tabla 16

Descripción: Las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la Informalidad con su dimensión Empresa Reconocida con valoración Alto no es a fin con la Gestión de la Calidad en su dimensión Satisfacción del Cliente con valoración Medio, como se observa en la tabla y grafico anterior en un 42.55% de las panificadoras de SJM.

Veamos que nos indica la significancia estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente.

Hipótesis alterna (H1):

Existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente.

2. Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (0.05)

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H1 y se rechaza Ho.

3. Valores calculados:

Para conocer si la empresa reconocida está relacionada con satisfacción del cliente se llevó a cabo una correlación Tau-B de Kendall obteniendo:

$r(94) = .023$ valor de Tau-B

Significancia calculada $\alpha = .729$ 72.9% > 5%

Tamaño del efecto $p = .151$ es pequeño.

Potencia estadística $(1-B) = .988$ permite generalizar los datos de la muestra a la población.

4. Lectura de la significancia α -valor:

Se indica que a un margen de error se rechaza la hipótesis del investigador H1 y se acepta

Ho: *Con una probabilidad de error del 72.9% no existe correlación entre empresa reconocida con satisfacción del cliente.*

5. Elección de la Hipótesis:

Interpretar el valor de “Tau-B”:

- a) De .00 a .19 Muy baja correlación
- b) De .20 a .39 Baja correlación
- c) De .40 a .59 Moderada correlación
- d) De .60 a .79 Buena correlación
- e) De .80 a .90 Alta correlación
- f) 1.00 Perfecta correlación

Análisis: El nivel de correlación es positiva muy baja (Tau-B = .023), afirmando que empresa reconocida y satisfacción del cliente de las empresas actualmente no se están vinculando por no contar con una buena gestión administrativa en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019. (Valor de $\alpha > .05$)

Interpretación: No existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

4.4.3.4 Contraste de Hipótesis General:

4.4.3.4.1 Determinación de la fuerza de la relación entre las variables informalidad y gestión de la calidad

Tabla 17

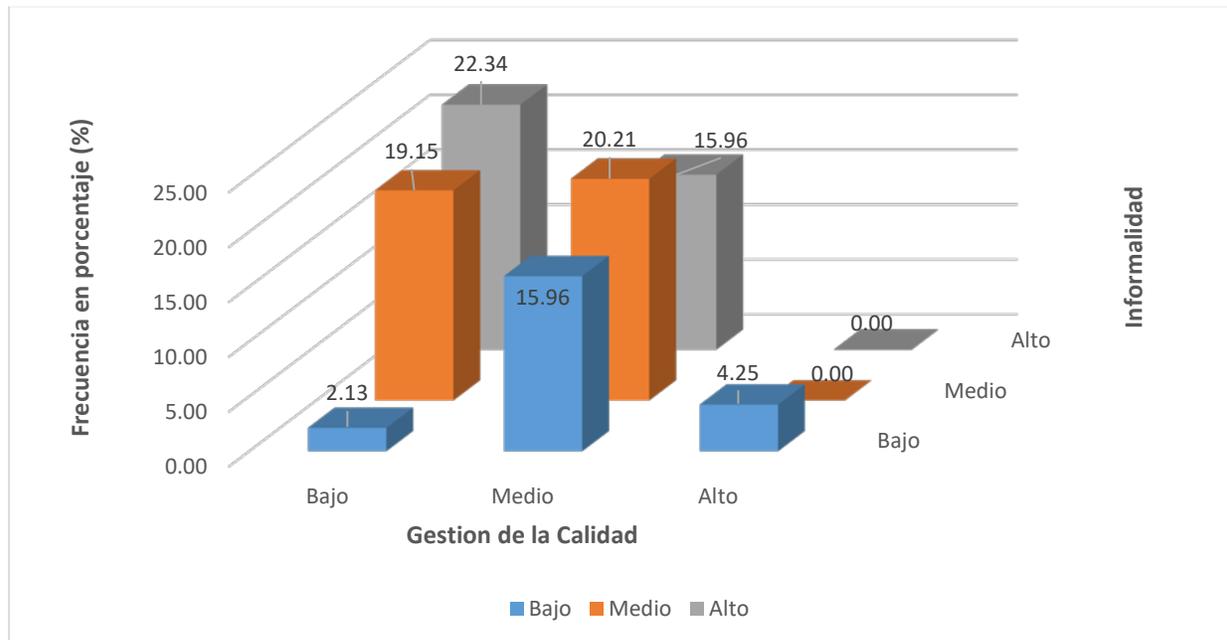
Comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las Variables Informalidad y Gestión de la Calidad

Descripción		Gestión de la Calidad						Total	
		Bajo		Medio		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%		
Informalidad	Bajo	2.00	2.13	15.00	15.96	4.00	4.25	21.00	22.34
	Medio	18.00	19.15	19.00	20.21	0.00	0.00	37.00	39.36
	Alto	21.00	22.34	15.00	15.96	0.00	0.00	36.00	38.30
Total		41.00	43.62	49.00	52.13	4.00	4.25	94.00	100.00

Fuente: Instrumento aplicado

Figura 12

Frecuencia de la Gestión de la Calidad según la Informalidad



Fuente: Tabla 17

Descripción: Las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la variable Informalidad con valoración Alto es a fin con variable Gestión de la Calidad con valoración Bajo, como se observa en la tabla y grafico anterior con el 22.34% de las panificadoras de SJM.

El cuadro anterior muestra que dentro del marco de lo formal podemos alcanzar niveles altos de gestión de la calidad que en definitiva generaría un desarrollo sostenido a través del tiempo.

Veamos que nos indica la significancia estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación significativa entre la informalidad con gestión de la calidad.

Hipótesis alterna (H1):

Existe relación significativa entre la informalidad con gestión de la calidad.

2. Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (0.05)

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta H1 y se rechaza Ho.

3. Valores calculados:

Para conocer si la informalidad está relacionada con la gestión de la calidad se llevó a cabo una correlación Tau-B de Kendall obteniendo:

$r(94) = .072$ valor de Tau-B

Significancia calculada $\alpha = .016$ 1.6% < 5%

Tamaño del efecto $p = .268$ es medio.

Potencia estadística $(1-B) = 1.0$ permite generalizar los datos de la muestra a la población.

4. Lectura de la significancia α -valor:

Se indica que a un margen de error se acepta la hipótesis del investigador.

H1: *Con una probabilidad de error del 1.6% existe correlación entre la informalidad con gestión de la calidad.*

5. Elección de la Hipótesis:

Interpretar el valor de “Tau-B”:

- a) De .00 a .19 Muy baja correlación
- b) De .20 a .39 Baja correlación
- c) De .40 a .59 Moderada correlación
- d) De .60 a .79 Buena correlación
- e) De .80 a .90 Alta correlación
- f) 1.00 Perfecta correlación

Análisis: El nivel de correlación es positiva muy baja (Tau-B = .072), afirmando que la informalidad y gestión de la calidad de las empresas son afines en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019. (Valor de $\alpha < .05$)

Interpretación: Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión

Con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación denominado: “Informalidad en las Empresas Panificadoras y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo Sostenido”, se permite afirmar:

5.1.1 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Variables

Informalidad y Gestión de la Calidad

En base a los antecedentes, la fundamentación científica, los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación se diseñó y aplicó una encuesta para cada una de las variables, producto de la cual se obtuvieron los resultados sobre comportamiento de las frecuencias observadas y proporciones contingentes entre las variables informalidad y gestión de la calidad, como se puede apreciar en la Tabla 17 y Figura 12, donde el índice de correlación de Kendall la Tau-B = .072 indica que el nivel de correlación es positiva muy baja. El comportamiento de la informalidad es afín con la gestión de la calidad. Las frecuencias porcentuales muestran el comportamiento de Gestión de la Calidad con valoración Bajo, con la Informalidad con valoración Alto con el 22.34%, como se observa en el gráfico y tabla anterior. Esto establece que a medida que la informalidad desaparezca será por una buena gestión de la calidad de los propietarios de las panificadoras del distrito de San Juan de Miraflores.

En función de la fundamentación de la investigación y los resultados obtenidos, se confirma la validez de la hipótesis planteada, con una Potencia estadística = 1.0 permite generalizar los datos de la muestra a la población, Significancia calculada $\alpha = .016$ ($1.6\% < 5\%$) demostrándose así: Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de

San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.

5.1.2 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones

Registro Legal y Dirección

Tomando como referencia la teoría considerada en la fundamentación científica, de los objetivos e hipótesis planteadas, la aplicación de instrumentos en la investigación se obtuvieron los resultados sobre la correlación entre las dimensiones registro legal y dirección de las empresas panificadoras, donde el índice de correlación de Kendall el Tau-B = ,210 el nivel de correlación es positiva baja, como se aprecia en la Tabla 14 y Figura 9 las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la Dirección con valoración Medio es a fin con el Registro Legal con valoración Bajo, en un 29.79% como se observa en la tabla y grafico anterior de las panificadoras de SJM., esto establece que el registro legal y dirección de las empresas son afines y están íntimamente relacionados en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

En función de la fundamentación de la investigación y los resultados obtenidos, se confirma la validez de la hipótesis planteada, con una Potencia estadística = ,999 permite generalizar los datos de la muestra a la población, Significancia calculada $\alpha = .000$ ($0\% < 5\%$) demostrándose así: Existe relación significativa entre Registro Legal con Dirección de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

5.1.3 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones

Pago de Impuestos y Satisfacción del Personal

Tomando como referencia la teoría considerada en la fundamentación científica, de los objetivos e hipótesis planteadas, la aplicación de instrumentos en la investigación se obtuvieron los resultados sobre la correlación entre las dimensiones pago de impuestos y satisfacción del

personal de las empresas panificadoras, donde el índice de correlación de Kendall el Tau-B = -,112 el nivel de correlación es negativa muy baja, como se aprecia en la Tabla 15 y Figura 10 las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de la Satisfacción del Personal con valoración Bajo, es a fin con el Pago de Impuestos con valoración Medio en un 36.17%, como se observa en la tabla y grafico anterior de las panificadoras de SJM, esto establece que en la medida que se realice los pagos de impuestos habrá mayor satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019. (Valor de $\alpha < .05$)

En función de la fundamentación de la investigación y los resultados obtenidos, se confirma la validez de la hipótesis planteada, con una Potencia estadística = ,999 permite generalizar los datos de la muestra a la población, Significancia calculada $\alpha = .048$ ($4.8\% < 5\%$) demostrándose así: Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

5.1.4 En referencia a la determinación de la intensidad de la relación entre las Dimensiones Empresa Reconocida y Satisfacción del Cliente

Tomando como referencia la teoría considerada en la fundamentación científica, de los objetivos e hipótesis planteadas, la aplicación de instrumentos en la investigación se obtuvieron los resultados sobre la correlación entre las dimensiones empresa reconocida y satisfacción del cliente de las empresas panificadoras, donde el índice de correlación de Kendall el Tau-B = ,023 el nivel de correlación es positiva muy baja, como se aprecia en la Tabla 16 y Figura 11, Las frecuencias porcentuales muestran que el comportamiento de Satisfacción del Cliente con valoración Medio, no es a fin con Empresa Reconocida con valoración Alto con un 42.55% como se observa en la tabla y grafico anterior de las panificadoras de SJM, afirmando que empresa reconocida y satisfacción del cliente de las empresas actualmente no se están vinculando por no

contar con una buena gestión administrativa en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

En función de la fundamentación de la investigación y los resultados obtenidos, se rechaza la validez de la hipótesis planteada H1, con una Potencia estadística = ,988 permite generalizar los datos de la muestra a la población, Significancia calculada $\alpha = .729$ ($72.9\% > 5\%$) demostrándose así: No existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 De los resultados obtenidos para la hipótesis general, se ha determinado que la relación es significativa entre las Variables: Informalidad con la Gestión de la Calidad. Esto establece que a medida que la informalidad en sus dimensiones de Registro legal, Pago de impuestos y Empresa reconocida se formalice desaparecerán y será por una buena gestión de la calidad en sus dimensiones de Dirección, Satisfacción del personal y Satisfacción del cliente, en los propietarios de las panificadoras formales del distrito de San Juan de Miraflores en el año 2019, dado según el índice de correlación Kendall es $\text{Tau-B} = .072$
- 6.2 De los resultados obtenidos para la hipótesis específica 1, se ha determinado que la relación es significativa entre las dimensiones de Registro Legal de la variable Informalidad con la dimensión Dirección de la variable Gestión de la Calidad. Esto establece que el registro legal con sus indicadores de Ruc., Licencia de funcionamiento, Registro sanitario y Defensa civil se establece que son afines y que están íntimamente relacionados con la dirección con sus indicadores de Liderazgo y compromiso de la dirección, Dirección por políticas, Sistema de medición y control de objetivos, así como una Nueva estructura organizativa porque las dos se complementan para realizar una buena gestión en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019, cuyo índice de correlación de Kendall es $\text{Tau-B} = .210$
- 6.3 De los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, se ha determinado que la relación es significativa entre las dimensiones de Pago de impuestos de la variable Informalidad con la dimensión Satisfacción de personal de la variable Gestión de la Calidad. Esto establece que el pago de impuestos con sus indicadores de Impuesto a la

Renta, Pago Beneficios sociales (CTS, vacaciones, seguro de salud, etc.), Autoevaluó, Alquiler y Pago según régimen a la SUNAT, en la medida que se realice los pagos de impuestos al estado habrá mayor Satisfacción del personal con sus indicadores de Formación, Cooperación con proveedores y clientes en las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019, cuyo índice de correlación de Kendall es $\text{Tau-B} = -.112$

6.4 De los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se ha determinado que No existe relación significativa entre las dimensiones Empresa reconocida de la variable Informalidad con la dimensión Satisfacción del cliente de la variable Gestión de la Calidad. Esto establece que empresa reconocida con sus indicadores de Financiamiento, Créditos, Mypes, Capacitación, Ventas con el estado actualmente no se están vinculando con satisfacción del cliente con sus indicadores de Trabajo en equipo, Participación total, Orientación al cliente, Orientación a los procesos, Mejora continua y reingeniería de procesos. Esto es por no contar con una buena gestión administrativa en las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019, cuyo índice de correlación de Kendall es $\text{Tau-B} = .023$

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 La presente investigación es una foto de la situación de las micros y pequeñas empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019 en el que se pudo observar el aspecto formal y de gestión empresarial. Se recomienda implementar y usar la Gestión de la Calidad Total dentro del marco formal de acuerdo a la ley, de esta manera lograr resultados satisfactorios para sus empresas, con mayores beneficios para obtener capital de trabajo, financiamiento, trabajar sin temor a ser fiscalizados por los representantes del estado, vender sus productos en las mejores condiciones de calidad y llegar a nuevos clientes, para que tengan un desarrollo integral y sostenido a través del tiempo.
- 7.2 El presente trabajo de investigación ha tomado dos aspectos muy importantes de las panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019 como es la Informalidad y la Gestión Administrativa de sus empresas. Aspectos muy importantes y relevantes que afectan a estas unidades productivas. Los dueños y administradores son los que toman las decisiones en su manejo empresarial por lo tanto se les exhorta que cambien su manera de Administrar con la Gestión de la Calidad Total, las experiencias lo demuestran como una poderosa herramienta administrativa en los países más desarrollados del mundo, manteniendo satisfechos a sus clientes internos y externos hasta la actualidad.
- 7.3 El Gobierno de turno debe proponer un marco normativo más justo según como se opera en el mercado de trabajo en el Perú para subsanar los elementos que inhiben la contratación formal y debe diseñar políticas transparentes que genere confianza en los contribuyentes, para que ayude a reducir la pobreza con trabajo digno y que sea

beneficioso para todos los que participan en las micro y pequeñas empresas (Mypes) que representan el 95% de las empresas peruanas y que emplean al 47.7% de la PEA, sean las más beneficiadas (de acuerdo con las cifras de la Encuesta Nacional de Hogares - Enaho en 2019).

7.4 El Estado a través de sus instituciones (municipalidades distritales, ministerio de la producción, del medio ambiente, salud, trabajo, etc.) deben realizar y fortalecer la fiscalización administrativa en el seguimiento de la formalización de las empresas y su vigencia de las mismas, para esto deben estar siempre vigilantes en el cumplimiento y premiar a todos los que cumplen, y sancionar a los que no cumplen pese a que puedan tener documentación de formalización porque no están declarando en su totalidad sus actividades empresariales. La formalización del negocio debería equivaler a la formalización integral.

7.5 Si queremos salir del subdesarrollo tenemos que trabajar todos en unidad, teniendo claro la filosofía de la Gestión de la Calidad Total, el ejemplo más claro lo tenemos en nuestros hermanos japoneses que después de la II guerra mundial quedaron en las ruinas y sin embargo hoy en la actualidad se han consolidado como una potencia en el mundo.

VIII. REFERENCIAS

- Alter, M. (2012). *La economía informal: definiciones, teorías y políticas*. (Informe N° 1). Publicado por mujeres en Empleo Informal: Globalizando y Organizando (WIEGO). <https://www.wiego.org/sites/default/files/migrated/publications/files/Chen-Informal-Economy-Definitions-WIEGO-WP1-Espanol.pdf>
- Alvarado, A. (2015). *Factores que determinan la informalidad de micro, pequeñas y medianas empresas, sector de comercialización de prendas de vestir. Distrito de Belén, provincia de Maynas – 2015*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Amazonia del Perú]. Repositorio Institucional UNAP. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3949>
- Bermúdez, L. y Rodríguez, L. (2013). *Investigación en la Gestión Empresarial*. Universidad de Chile. https://bibliotecadigital.uchile.cl/permalink/56UDC_INST/25canv/alma991007526757603936
- Bombarolo, F. (12 al 14 setiembre 2001). Mitos, miserias y epopeyas de las organizaciones sociales [conferencia]. *Relaciones de cooperación del tercer sector con el estado y/o el mercado y sus contribuciones a la equidad social*, Buenos Aires, Argentina. <http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/bombarolo.pdf>
- Cabanellas de Torres, G. (2006). *Diccionario Jurídico Elemental*. Heliasta. <https://unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/sites/unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/files/Biblioteca%202022/G%C3%A9nero%2C%20Sociedad%20y%20Justicia/GSJ-11%20Diccionario%20juri%CC%81dico%20elemental.%20Guillermo%20Cabanellas%20de%20Torres.pdf>

- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar de Plata. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Céspedes, N. Informalidad, productividad y flexibilidad laboral. *Revista de Análisis Económico y Financiero*, 2(2), 9.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/raef/article/view/1869/2020>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cuatrecasas, L. y Gonzales, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. (5 ed.). Profit.
- De Soto, H. (1989). *The Other Path: The Invisible Revolution in the Third World*. Harper Collins.
- Durand, F. (24 de diciembre 2013). Socioeconomías informales y delictivas [conferencia]. *Taller permanente de reflexión anual Perú hoy*, Lima, Perú.
http://www.desco.org.pe/recursos/site/files/CONTENIDO/24/01_Durand_El_Per%C3%BA_subterr%C3%A1neo_PH_dic_2013.pdf
- Fundacao Konrad Adenauer (2010). *Sector Informal y Políticas Públicas en América Latina*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B8F5C7E52A6A425D05257D5800787207/\\$FILE/SectorInformal_y_Pol%C3%ADticasP%C3%BAblicasEnAm%C3%A9ricaLatina.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B8F5C7E52A6A425D05257D5800787207/$FILE/SectorInformal_y_Pol%C3%ADticasP%C3%BAblicasEnAm%C3%A9ricaLatina.pdf)
- Galindo, M. y Ríos, V. (2018). Informalidad. *Revista Serie de Estudios Económicos México ¿Cómo vamos?*, 2015(1), 2-10.
<https://portal.mexicocomovamos.mx/?s=contenido&id=366>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Demografía empresarial en el Perú IV Trimestre 2019*. (Informe N° 4). https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia_empresarial_ene2020.pdf
- Lizarzaburu, E. (2015). La Gestión de la Calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- Loayza, N. (2008). Causas y Consecuencias de la informalidad en el Perú. *Revista de Estudios Económicos – Banco Central de Reserva del Perú*, 2007(18), 27. <https://www.bcrp.gov.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y en el mundo. *Revista de Estudios Económicos 31 – Banco Central de Reserva del Perú*, 9(28), 91. <https://www.bcrp.gov.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31.pdf>
- López, H. (2014). Capturando crecimiento con una sección de enfoque sobre empleo. *Revista ADN Económico de Guatemala Grupo del Banco Mundial*, 2014(1), 59. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/20400/904910WP0SPANISH0Box385319B00PUBLIC0.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Revista Perspectivas*, 8(2), 67-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>
- Martin, A. (1993). La experiencia empresarial española de los grupos de trabajo. *Capital Humano*, 1(57) 14-20.

- Mendiburu, A. (2016). *Factores que propician la informalidad de las Pymes y su incidencia en el desarrollo de estas en la provincia de Trujillo, distrito de Víctor Larco*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4579>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KYSMQQyQAbYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Introduccion+a+la+Gestion+de+la+Calidad+MIRANDA+CHAMORRO+RUBIO&ots=Iur9jdnU9j&sig=mbhBmPuEZfX2r1DefHZ03IZFTsc>
- Perry, G. (2012). Informalidad: escape y exclusión. *Revista Banco Mundial*, 2008(23), 247-250.
<http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n23/n23a14.pdf>
- Portes, A., Castells, M. y Benton, L. (1989). *The Informal Economy*. The Johns Hopkins University Press. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163927>
- Sierra, M. *Informalidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del centro comercial confraternidad Cusco – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Austral del Cusco]. Repositorio Institucional UAUSTRAL.
<http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/16>
- Terán, M. (2015). *Crecimiento empresarial mediante el mejoramiento del control de actividades operativas en el sector informal de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8554>
- Valeria, R. (2018). *Determinación de limitantes del crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Sucre y su proyección hacia un modelo de asociatividad*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]- Repositorio Institucional UASB.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/996>

IX. ANEXOS

Anexo A: Encuesta

ENCUESTA

I Parte: Datos Informativos

“INFORMALIDAD EN LAS EMPRESAS PANIFICADORAS Y EL USO DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIDO”

Código:

Fecha: .../.../.....

Nombre o Razón social:

.....

Dirección:

.....

Ruc o Dni:

Instrucciones: Sírvase marcar con un aspa la alternativa que considere correcta

II Parte: Informalidad

1. ¿Ud. cuenta con licencia de funcionamiento?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

2. ¿Ud. tiene registro sanitario?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

3. ¿Ud. cuenta con certificado de defensa civil?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

4. ¿Ud. cumple con el pago de impuestos que le corresponde por todas sus actividades?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

5. ¿Ud. cumple con el pago de sus beneficios sociales de sus trabajadores?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

6. ¿Ud. tiene línea de crédito y financiamiento?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

7. ¿Ud. se encuentra inscrito en Mypes?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

8. ¿Ud. cuenta con capacitación del estado?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

9. ¿Ud. le vende al estado?

Nunca <input type="checkbox"/>	Algunas veces <input type="checkbox"/>	Siempre <input type="checkbox"/>
--------------------------------	--	----------------------------------

III Parte: Gestión de la Calidad

10. ¿Considera que su liderazgo y la dirección por políticas que Ud. aplica es:

Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

11. ¿Ud. realiza algún control de medición de sus objetivos?

Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

12. ¿Ud. considera que su empresa está creciendo con sus proveedores y clientes?

Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

13. ¿Ud. motiva a sus trabajadores para que realicen carrera técnica o profesional?

Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

14. ¿Ud. considera que trabaja en equipo?

Bajo	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

15. ¿Ud. deja que sus trabajadores y empleados opinen para solucionar problemas?

Bajo	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

16. ¿Ud. calificaría a su cliente en un rango de?

Bajo	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

17. ¿En su empresa trabajan por procesos para atender a sus clientes?

Bajo	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

18. ¿Las mejoras y los cambios de procesos son continuos en la panadería?

Bajo	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

Anexo B: Matriz de Consistencia - “INFORMALIDAD EN LAS EMPRESAS PANIFICADORAS Y EL USO DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIDO”

I. Problema	II. Objetivo	III. Hipótesis	IV: Variables y Dimensiones	V. Método
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Existe relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas panificadoras</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la informalidad de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores, y el uso de Gestión de la Calidad para el desarrollo sostenido en el año 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>1. Existe relación significativa entre registro legal con dirección de las empresas</p>	<p>VARIABLE (X): Informalidad</p> <p>Dimensión:</p> <p>Registro Legal</p> <p>Pago de impuestos</p> <p>Empresa reconocida</p> <p>Indicadores:</p> <p>Ruc.</p> <p>Licencia de funcionamiento.</p> <p>Registro sanitario.</p> <p>Defensa civil.</p> <p>Impuesto a la Renta.</p> <p>Pago Beneficios sociales (CTS, vacaciones, seguro de salud, etc.).</p> <p>Autoevaluó.</p> <p>Alquiler.</p> <p>Pago según régimen a la SUNAT.</p> <p>Financiamiento.</p> <p>Créditos.</p> <p>Mypes.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Explicativo</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No Experimental.</p>

<p>formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?</p> <p>2. ¿Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?</p> <p>3. ¿Existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019?</p>	<p>panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p> <p>2. Determinar la relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p> <p>3. Determinar la relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p>	<p>panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p> <p>2. Existe relación significativa entre pago de impuestos con satisfacción del personal de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p> <p>3. Existe relación significativa entre empresa reconocida con satisfacción del cliente de las empresas panificadoras formales de San Juan de Miraflores en el año 2019.</p>	<p>Capacitación. Ventas con el estado</p> <p>VARIABLE (Y): Gestión de la Calidad</p> <p><u>Dimensión:</u> Dirección Satisfacción del personal Satisfacción del cliente</p> <p><u>Indicadores:</u> Liderazgo y compromiso de la dirección. Dirección por políticas. Sistema de medición y control de objetivos. Nueva estructura organizativa. Cooperación con proveedores y clientes. Formación. Trabajo en equipo. Participación total. Orientación al cliente. Orientación a los procesos. Mejora continua y reingeniería de procesos.</p>	<p>POBLACIÓN: 282 empresas panificadoras formales, registradas en la Municipalidad de SJM.</p> <p>MUESTRA: 94 empresas.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: El tipo de muestreo es aleatorio. (Probabilístico)</p>
---	---	---	---	--

Anexo C: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable (X): INFORMALIDAD

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>El sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer. Esta definición, fue introducida por De Soto (1989).</p>	<p>Actividad económica que permanece ajena a los marcos legales y normativos del estado, se le describe como una variable para la que no existe una medida exacta y completa, pero que es posible acercarse a través de los indicadores que reflejan sus diversos aspectos.</p>	<p>Registro legal</p> <p>Pago de impuestos</p> <p>Empresa reconocida</p>	<p>Ruc.</p> <p>Licencia de funcionamiento.</p> <p>Registro sanitario.</p> <p>Defensa civil.</p> <p>Impuesto a la Renta.</p> <p>Pago Beneficios sociales (CTS, vacaciones, seguro de salud, etc.).</p> <p>Autoevaluó.</p> <p>Alquiler.</p> <p>Pago según régimen a la SUNAT.</p> <p>Financiamiento.</p> <p>Créditos.</p> <p>Mypes.</p> <p>Capacitación.</p> <p>Ventas con el estado.</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>

Variable (Y): GESTION DE LA CALIDAD

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Como una filosofía de gestión su objetivo es suministrar productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con la misma de forma directa.</p>	<p>La gestión de la calidad total, es considerada estratégica y necesaria para que una organización pueda permanecer y crecer de manera sostenida en el mercado y en el tiempo, para finalmente obtener la satisfacción plena del cliente u obtener la calidad ideal.</p>	<p>Dirección.</p> <p>Satisfacción del personal.</p> <p>Satisfacción del cliente.</p>	<p>Liderazgo y compromiso de la dirección.</p> <p>Dirección por políticas.</p> <p>Sistema de medición y control de objetivos.</p> <p>Nueva estructura organizativa.</p> <p>Cooperación con proveedores y clientes.</p> <p>Formación.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Participación total.</p> <p>Orientación al cliente.</p> <p>Orientación a los procesos.</p> <p>Mejora continua y reingeniería de procesos.</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>

Anexo D: Matriz del Instrumento para la recolección de Datos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable (X): Informalidad	Registro Legal	Ruc. Licencia de funcionamiento. Registro sanitario. Defensa civil.	03	Ud. cuenta con licencia de funcionamiento, Ud. tiene registro sanitario. Ud. cuenta con certificado de defensa civil.	Siempre Algunas veces Nunca
	Pago de impuestos	Impuesto a la Renta. Pago Beneficios sociales (CTS, vacaciones, seguro de salud, etc.). Autoevaluó. Alquiler. Pago según régimen a la SUNAT.	02	Ud. cumple con el pago de impuestos que le corresponde por todas sus actividades. Ud. cumple con el pago de sus beneficios sociales de sus trabajadores.	Siempre Algunas veces Nunca
	Empresa reconocida	Financiamiento. Créditos. Mypes. Capacitación. Ventas con el estado	04	Ud. tiene línea de crédito y financiamiento. Ud. se encuentra inscrito en Mypes. Ud. cuenta con capacitación del estado Ud. le vende al estado	Siempre Algunas veces Nunca
TOTAL	100%		09		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	N° DE ITEMS	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable (Y): Gestión de la Calidad	Dirección	Liderazgo y compromiso de la dirección. Dirección por políticas. Sistema de medición y control de objetivos. Nueva estructura organizativa. Cooperación con proveedores y clientes.	03	Considera que su liderazgo y la dirección por políticas que Ud. aplica es: Ud. realiza algún control de medición de sus objetivos. Ud. considera que su empresa está creciendo con sus proveedores y clientes.	Bajo Medio Alto
	Satisfacción del personal	Formación. Trabajo en equipo. Participación total.	03	Ud. motiva a sus trabajadores para que realicen carrera técnica o profesional. Ud. considera que trabaja en equipo. Ud. deja que sus trabajadores y empleados opinen para solucionar problemas.	Bajo Medio Alto
	Satisfacción del cliente	Orientación al cliente. Orientación a los procesos. Mejora continua y reingeniería de procesos.	03	Ud. calificaría a su cliente en un rango de: En su empresa trabajan por procesos para atender a sus clientes. Las mejoras y los cambios de procesos son continuos en la panadería.	Bajo Medio Alto
TOTAL	100%		09		