



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y  
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DE LA  
SECCIÓN COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTES  
GIRO DE NEGOCIO BODEGAS EN LA CIUDAD DE  
NINABAMBA, SANTA CRUZ, CAJAMARCA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**LIZANA GAVIDIA, ANA MILAGROS**

**ORCID: 0000-0002-6664-4971**

**ASESOR**

**REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5794**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Lizana Gavidia, Ana Milagros

ORCID: 0000-0002-6664-4971

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

CERNA IZAGUIRRE, JULIO CESAR

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

**PRESIDENTE**

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

**MIEMBRO**

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

**MIEMBRO**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor, por su protección que nos brinda día a día, y mucho más en estos momentos difíciles que estamos viviendo.

A mis padres, Victoria y Gilberto que siempre estuvieron ahí para ayudarme en cada meta que me he propuesto. Porque siempre se sacrificaron para darme lo mejor en cada momento.

A mis amigos de aula, ellos que son parte de este logro, porque desde que iniciamos la carrera hemos compartido muchas experiencias que nos ha llevado a reforzar aún más nuestra amistad.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que a través de sus docentes me inculcaron conocimientos para ser una buena profesional en el ámbito laboral.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser parte de mi existencia,  
por brindarme salud, cuidar de mí en  
este largo camino de mi vida y  
permitir que hoy en día alcance un  
objetivo más.

A mis padres, Victoria y Gilberto  
que son lo más importante en mi  
vida, ellos que me brindaron su  
amor, su tiempo, sus enseñanzas,  
sus consejos e hicieron de mí una  
persona de bien.

A mis amigos que me ayudaron en  
esta etapa de mi vida, que con su  
tiempo y su amistad fueron un gran  
soporte.

## RESUMEN

La investigación Caracterización de la formalización y gestión de calidad de las Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018 tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de datos se utilizó una población muestral de 13 Mypes giro de negocio bodegas, a quienes se les aplicó un cuestionario con 23 preguntas mediante la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 54% de los negocios son informales, el 92% opinan que al formalizarse tendrían mayores oportunidades, el 100% de los dueños brindan una atención de acuerdo a las necesidades de los clientes, el 100% consideran al cliente como una prioridad, el 77% toman en cuenta las recomendaciones de sus clientes, el 69% ofrecen algún tipo de incentivo a sus clientes por una compra. Se concluyó que la mayoría de negocios son informales debido a la falta de capacitación de los dueños en temas de formalización, impidiendo que obtengan mayores oportunidades en el mundo de los negocios. En relación a gestión de calidad los representantes de las Mypes consideran a sus clientes como pieza clave de sus negocios, por ello siempre les brindan una buena atención para mantener la existencia de sus Mypes en el mercado.

**Palabras clave:** Calidad, Formalización, Gestión, Mypes

## **ABSTRACT**

The research Characterization of the formalization and quality management of the Mypes of the grocery commercialization section business turn wineries in the city of Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018 had the general objective: To determine the characteristics of the Formalization and Quality Management of the MYPES of the grocery commercialization section of the wineries business in the city of Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018. The research was of a non-experimental-transversal design. For the data collection, a sample population of 13 Mypes was used, business wineries, to whom a questionnaire with 23 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 54% of the businesses are informal, 92 % believe that upon formalization they would have greater opportunities, 100% of the owners provide care according to the needs of the clients, 100% consider the client as a priority, 77% take into account the recommendations of their clients, the 69% offer some kind of incentive to their customers for a purchase. It was concluded that the majority of businesses are informal due to the lack of training of the owners in formalization issues, preventing them from obtaining greater opportunities in the business world. In relation to quality management, the representatives of the Mypes consider their clients as a key part of their business, for this reason they always give them good attention to maintain the existence of their Mypes in the market.

**Keywords:** Quality, Formalization, Management, Mypes

## CONTENIDO

Título de la tesis .....	i
Equipo de trabajo .....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
Resumen y abstract.....	vi
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura .....	7
III. Hipótesis .....	47
IV. Metodología .....	48
4.1. Diseño de la Investigación.....	48
4.2. Población y muestra .....	48
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5. Plan de análisis.....	53
4.6. Matriz de consistencia .....	54
4.7. Principios éticos .....	56
V. Resultados .....	58
5.1. Resultados.....	58
5.2. Análisis de resultados.....	61
VI. Conclusiones .....	70
Recomendaciones.....	72
Referencias Bibliográficas.....	77
Anexos.....	78



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Características de los Gerentes y/o Representantes Legales. ....	58
TABLA 2 Características de la Variable Formalización. ....	59
TABLA 3 Características de la Variable Gestión de Calidad. ....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS (ANEXOS)

FIGURA 1. Género de los representantes .....	88
FIGURA 2. Edad de los representantes.....	88
FIGURA 3. Grado de instrucción de los representantes .....	88
FIGURA 4. Cargo que desempeñan los representantes .....	89
FIGURA 5. Tiempo que desempeñan los representantes el cargo .....	89
FIGURA 6. Formalización del negocio.....	89
FIGURA 7. Emisión de comprobantes al vender .....	90
FIGURA 8. Conocimiento de los beneficios de la formalización .....	90
FIGURA 9. Capacitación en temas de formalización .....	90
FIGURA 10. Pagos de impuestos .....	91
FIGURA 11. Noción de las oportunidades al formalizarse .....	91
FIGURA 12. Seguro de los trabajadores .....	91
FIGURA 13. Conocimiento de las instituciones para tramites de formalización.....	92
FIGURA 14. Licencia de funcionamiento.....	92
FIGURA 15. Conocimiento de gestión de calidad.....	92
FIGURA 16. Atención brindada al cliente de acuerdo a sus necesidades.....	93
FIGURA 17. Misión y visión del negocio.....	93
FIGURA 18. Implementación de recomendaciones por parte de los clientes para mejora del negocio .....	93
FIGURA 19. Uso de documentos de gestión para mejora de la calidad del servicio	94
FIGURA 20. Manejo de las redes sociales para promocionar el negocio .....	94
FIGURA 21. El cliente como prioridad del negocio.....	94
FIGURA 22. Capacitación de los trabajadores.....	95
FIGURA 23. Uso de incentivos para el incremento de ventas .....	95

## I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto está enfocado al tema de las MYPES ya que actualmente representan el 96.5% posicionadas en nuestro país dando trabajo a por lo menos 8,13 millones de personas, número que ascendió en comparación con el 2016, cuando llegó a 7,7 millones de trabajadores generados y así esta cifra aumenta año tras año. Del total solo el 21.6% aportan producción al país porque son formales y a través de ello contribuyen con el crecimiento de la nación, pero el gran problema que se tiene es la informalidad, siendo este motivo de obstáculo para el desarrollo, ya que del total el 80% son informales y de esta manera al ser gran cantidad de MYPES que viven en la informalidad no garantizan seguros de salud para sus trabajadores quienes están expuestos a sufrir cualquier eventualidad en el trabajo. Asimismo, el 90% de las empresas con un número menor a 50 trabajadores que se crean en el país tienen una duración no mayor a 10 meses, y uno de los causantes es la informalidad, porque al no estar legalmente formalizadas no pueden acceder a solicitar créditos con entidades bancarias, que puedan financiar su negocio para lograr el éxito.

Actualmente la labor que realizan las MYPES es muy importante porque contribuyen con generar empleo a los tantos de millones de habitantes, pero a pesar de ello estas Mypes tienen que afrontar diferentes riesgos dentro del ámbito que se desarrollan, pero este problema no solo es nacional, por ejemplo:

En Latinoamérica se menciona que la economía informal es la causa de los grandes problemas que padece América Latina, porque la informalidad no es más que un escape o una salida espontánea y popular, a las costosas y absurdas regulaciones y tramites de todo tipo impuestas por los estados a los negocios privados. De manera que la informalidad es el síntoma y no es la enfermedad. El verdadero problema es la

burocracia estatal con sus innumerables trabas y limitaciones al comercio, la industria, el agro y el empleo. La informalidad laboral ha sido muy constante en los países de Latinoamérica y ello se ha ido construyendo paralelos al formal, que facilitan a los ciudadanos la posibilidad de trabajar informalmente. (Rave, 2018)

En México, país posicionado como el principal mercado de América Latina, también lucha contra la informalidad, ya que 57 de cada 100 trabajadores del país no están afiliados a un empleador formal ni cotiza debidamente a los Afores su sistema pensional y solo 26 de cada 100 mexicanos que se sumaron a la población en edad de trabajar de manera anual durante la última década encontraron un empleo formal. Además, se destacó que del 84% de los trabajadores autónomos son informales y que el 60% de los dependientes en las microempresas son subempleados. (FMI, 2018)

En Colombia la informalidad se registra en los servicios comunales, sociales, comerciales y la construcción, en donde se llegó a 5.6 millones de trabajadores informales en todo el territorio nacional por lo que la tasa de informalidad representa el 47%, siendo Cúcuta la ciudad con mayor tasa de informalidad al registrar 73.3%, seguida de Sincelejo y Santa Marta. Además se detalló que los sectores de comercio, hoteles y restaurantes e industrias manufacturera fueron los que más informales redujeron (Herrera, 2019).

En Brasil aumento el numero de 1.1 millones de personas ocupadas, pero la mayor parte de esos puestos pertenecen al mercado de trabajo informal, con ello la informalidad alcanza un nivel record en la serie histórica del país iniciada en el 2012. La informalidad viene acompañada de una serie desfavorables a los trabajadores, como falta de estabilidad, bajo rendimiento y la falta de seguridad en el sistema de cotizaciones y jubilaciones. (IBEG, 2018)

En el Perú la informalidad representa el 75%, índice que ha disminuido en comparación al 2005. Dicho tema está vinculado a la baja productividad que se anexa a los bajos niveles educativos por parte de los trabajadores. Pero el motivo más relevante que causa la informalidad son los altos costos laborales e impositivos porque a pesar de ser empresas productivas enfrentan muchos costos para generar utilidades y crecer. Sumándole que en el Perú en la realidad no es un país de emprendedores porque a pesar de existir un sin número de cursos y/o capacitaciones de emprendimiento que se realizan a nivel nacional, todos ellos no tienen efecto significativo. (Lavado, 2016).

En Cajamarca el problema de la informalidad laboral alcanza el 80%, es por ello que se programa Encuentros Empresariales, eventos realizados con la finalidad de informar a los empresarios de la región los servicios que brinda la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo para que sean utilizados y coadyuven a mejorar la inserción laboral y empleabilidad formal de las empresas. (Vásquez, 2019)

En la actualidad las MYPES de la sección comercio giro de negocio bodegas de la ciudad de Ninabamba la mayoría son informales, no cuentan con licencia de funcionamiento, ni registro de sanidad y mucho menos estar registradas como negocios ante SUNAT, el motivo es la falta de información por parte los dueños de las bodegas para hacer que estos señores se formalicen y contribuyan con el país mediante el pago de sus impuestos. Asimismo, al no estar debidamente formalizadas pierden oportunidades como por ejemplo poder vender al Estado porque no emiten comprobantes de pago, y de esta manera no poder hacerse reconocidos, lo cual hace que sus ingresos sean menores y obtengan una baja productividad, motivo que se vean restringidos al crecimiento de su negocio.

En este mundo tan avanzado y sujeto a muchos cambios en todos los aspectos hacen que las MYPES brinden un mejor servicio de calidad a los consumidores, sin embargo, ante mucha tecnología hace que los negocios informales entren en desventaja con los formales, ya que estos tienen una mejor posición en el mercado y ofrezcan mejores servicios al cliente. Ante ello surgió la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características importantes de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018? Para ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018. Para dar respuesta al objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018. Enumerar las características de la formalización de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018. Detallar las características de la gestión de calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.

La investigación se justifica porque se enfocó en estudiar el porqué de la informalidad en el giro de negocio bodegas del Distrito de Ninabamba, y permitirles conocer el procedimiento de la Formalización y los beneficios que trae con ello, por ejemplo que sus trabajadores cuenten con seguro de salud, contribuir con el desarrollo de nuestro país con el pago de sus impuestos, y a través de ello gestionar una mejor

atención al cliente ofreciendo un servicio de calidad para la mayor atracción de clientes y lograr su fidelización. Con el trabajo de investigación se buscó que sirva como base para posteriores trabajos en donde contribuya a conocer los motivos que conllevan a los dueños de las MYPES a trabajar bajo este manto negro que es la informalidad, y mediante ello puedan extender sus servicios y ofrecerlos a entidades muchas más grandes de nuestro país, y como no se quisiera que todas estas medianas y pequeñas empresas sean todas legales, y contribuyan al progreso del país siendo fuentes de empleo a mucha más población y favorezca con los ingresos de cada familia.

En la investigación se utilizó la metodología de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipularán las variables formalización y gestión de calidad, fue transversal porque la investigación se realizó en un espacio y tiempo determinado teniendo una fecha de inicio y fin, fue descriptivo porque se realizó tal y conforme se muestra en la realidad. Para el recojo de información se trabajó con una población muestral de 13 Mypes rubro bodegas, para ello a los representantes de cada negocio se les aplicó una encuesta conformada por 23 preguntas: las 5 primeras formuladas para recolectar información de las características de los representantes de las Mypes, las 9 siguientes focalizadas a las características de la variable formalización y las 9 siguientes dirigidas a recolectar información sobre las características de la variable gestión de calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.

Obteniendo los siguientes resultados: el 54% de los representantes son de sexo femenino, el 38% de los representantes de las Mypes tienen entre 41 a 50 años de edad, el 46 % tienen un grado de instrucción de estudios técnicos, el 100% de los encuestados

son los dueños de las bodegas, el 77% desempeñan el cargo de 7 años a mas, el 54% de los negocios no se encuentran formalizados, el 54% no emiten comprobantes de pago al momento de efectuar una venta, el 54% no tienen conocimiento de los beneficios que tiene la formalización, el 85% nunca han recibido capacitación de alguna institución en temas de formalización, el 69% no pagan ningún tipo de impuesto, el 92% consideran que tendrían mayores oportunidades al formalizarse, el 100% respondieron que sus trabajadores no contaban con ningún tipo de seguro, el 54% no conocen las instituciones donde hacer su trámite de formalización, el 69% no cuentan con licencia de funcionamiento, el 54% no tienen conocimiento sobre el termino de gestión de calidad, el 100% brindan la atención de acuerdo a las necesidades de los clientes, el 85% mencionaron que sus negocios no cuentan con misión y visión, el 77% toman en cuenta las recomendaciones que les mencionan sus clientes para la mejora de sus clientes, el 100% no cuentan con documentos de gestión para la mejora de la calidad del servicio, el 100% no hacen uso de redes sociales para promocionar su negocio, el 100% consideran al cliente como una prioridad, el 100% no capacitan a sus trabajadores para brindar mejor atención a sus clientes, el 69% de los encuestados ofrecen algún tipo de incentivo a sus clientes al momento de realizar una compra. La investigación concluye la mayoría de las Mypes son informales debido a la falta de información de los trámites para el proceso de formalización, además desconocen del termino gestión de calidad, pero reconocen que los clientes son la base fundamental para el crecimiento del negocio por ello los consideran una prioridad y les brindan una buena atención para fidelizar al cliente.



## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **1.1. ANTECEDENTES**

Ferruzola & Tomala (2018) en su investigación *Plan de negocios para la formalización empresarial del Restaurante “El Rey de la Chuleta” de la ciudad de Guayaquil* tuvo por objetivo general: Elaborar un Plan de Negocios para la Formalización empresarial del restaurante “EL REY DE LA CHULETA” de la ciudad de Guayaquil. Sus objetivos específicos: Conformar un marco teórico que explique las metodologías, conceptos y definiciones de la temática que se investiga. Efectuar una investigación de mercado sobre la situación actual del servicio y falencias que ofrece el restaurante a los clientes y Evaluar financieramente la propuesta conformada para el negocio. La metodología utilizada deductivo – inductivo de tipo descriptiva. Los resultados fueron: el 51.68% de los clientes visitan frecuentemente restaurantes de comida típica, el 53.36% asisten a un restaurant más de tres veces a la semana para degustar un plato diferente, el 23.11% de los encuestados es el servicio el que influye en su decisión, el 36.13% de los encuestados acude al restaurant por recibir una invitación a comer, el 41.18% desean que exista el servicio de entrega a domicilio o express, el 46.22% recibe y revisa la publicidad que recibe a través de las redes sociales, el 44.96% prefieren que se ofrezca comida típica de la costa, el 42.44% considera la calidad del servicio como muy bueno, el 23.53% opinan que el propietario debe considerar variedad de platos para cambios del restaurant. Concluyendo que el proceso de formalización sirve para que el negocio de consolide en el mercado, y no termine cerrando a corto tiempo debido al incumplimiento de las normas legales, de esta manera ofrecer un servicio de calidad a los clientes para crecimiento del negocio.

Cepeda (2016) en su investigación *Factores que impiden la formalización y desarrollo del sector productivo en el Ecuador periodo 2012 – 2016* tuvo por objetivo general: Analizar los factores determinantes por las cuales los negocios informales no toman un rol de formalizarse y cuál es la transición a una formalidad. Sus objetivos específicos: Reconocer la importancia del sector informal en la economía ecuatoriana. Analizar las causas de una falta de cultura tributaria. Determinar los beneficios y limitaciones de pasar del sector informal a la parte formal de la economía y Detallar los pasos necesarios para formalizar y constituir una empresa en el Ecuador. La metodología utilizada don de tipo cuantitativo y cualitativo, deductivo – analítico. Concluyendo que el crecimiento de la informalidad tiene relación directa con la falta de empleo de las empresas. La informalidad ocasiona altos índices de pobreza, es por ello que debido a estas circunstancias las personas se ven con la necesidad de generar fuentes de ingreso, es por eso que ellos optan por realizar algún tipo de negocio, siendo muchos de ellos que empiezan de manera informal. Al empezar un negocio muchas de las personas los hacen utilizando instalaciones de sus hogares o lugares públicos. Una vez instalado el negocio muchos de los dueños se despreocupan por formalizarse, algunos por falta de recursos o desconocimiento.

Jaimes (2018) en su investigación *El proceso de formalización y su relación con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018* tuvo por objetivo general: Determinar de qué manera el proceso de formalización se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018. Sus objetivos específicos: Determinar de qué manera el proceso de formalización societaria se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018. Determinar de qué manera el proceso de formalización tributaria se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de

Huánuco 2018 y Determinar de qué manera el proceso de formalización laboral se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018. La metodología de la investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Se obtuvo los siguientes resultados: el 57.07% tiene de 2 a 3 años su negocio, el 89.87 opina que los requisitos de formalización societaria son complejos, el 90.13% opina que la formalización es una razón que desalienta la formalización de la empresa, el 68% considera que el costo es elevado para la formalización societaria, el 77.07% opina que los tramites es el aspecto más costoso para la formalización, 86.93% considera que los procedimientos para formalizar tributariamente son complejos, el 87.73% considera que el procedimiento es una razón que desalienta la formalización, el 89.54% consideran que son muchas las obligaciones tributarias que se debe cumplir, el 92.8% considera muy costosa la formalización tributaria, el 72% considera importante el pago de impuestos, el 98.13% considera compleja los procedimientos de formalización laboral, el 83.47% considera nada importante formalizar la relación laboral con sus trabajadores, el 98.40% considera costoso la formalización laboral, el 92.8% no gozan beneficios del régimen laboral MYPE, el 81.33% opinan que el régimen no apoya a formalizar la relación laboral con los trabajadores, el 85.07% consideran que sus empresas funcionarían más de 3 años, el 94.4% está en sus planes formalizar todos los aspectos de su empresa, el 94.67 estarían dispuestos a formalizar tributariamente a sus empresas, el 86.67% estarían dispuestos a formalizar la relación laboral con sus trabajadores, el 87.2% no enfrenta con optimismo las obligaciones que impone la formalización, el 86.6% consideran que no pueden hacer frente a la formalización empresarial, el 72.8% consideran que el emprendimiento, la perseverancia, la decisión don fortalezas empresariales, el 85.07%

consideran que sus empresas no pueden crecer con la formalización. Concluyendo que el procedimiento de formalización es muy complejo según los propietarios, ante ello estos se desalientan, de manera que la formalización pasa a ser un punto que los empresarios no toman en cuenta. Además, los costos para la formalización son altos, es por ello que los trabajadores que pertenecen a las diferentes empresas no tienen una relación formal con sus empleadores. A pesar de todos estos inconvenientes que se suscitan ante la formalización, la actividad empresarial viene a ser mucha más amplia en cantidad, porque cada día hay más negocios que se apertura y que viven en la informalidad.

Pinto (2017) en su investigación titulada *La Calidad del servicio en la bodega Santa Elena del Distrito de Pocollay en el año 2017, a través del modelo SERVQUAL* tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de calidad del servicio en la Bodega “Santa Elena” del Distrito de Pocollay a través del Modelo Servqual, para proponer mejoras en la calidad de su servicio a los usuarios y como objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad del servicio en la Bodega “Santa Elena” del Distrito de Pocollay respecto a la dimensión “Aspectos Tangibles”. Determinar el nivel de calidad del servicio en la Bodega “Santa Elena” del Distrito de Pocollay respecto a la dimensión “Confiabilidad”. Determinar el nivel de calidad del servicio en la Bodega “Santa Elena” del Distrito de Pocollay respecto a la dimensión “Capacidad de Respuesta” y Determinar el nivel de calidad del servicio en la Bodega “Santa Elena” del Distrito de Pocollay respecto a la dimensión “Seguridad”, utilizando la metodología de tipo aplicada, nivel de investigación correlacional, diseño transversal y no experimental. Obtuvo los siguientes resultados: de los encuestados el 45% son de género masculino, el 46.25% pertenecen al rango de 36 a 45 años de edad, el 39%

tienen nivel de estudios secundarios, el 58.75% de los encuestados tienen como lugar de procedencia Chile, el 95% están de acuerdo que los equipos de la bodega son modernos, el 92.5% están totalmente de acuerdo que las instalaciones son atractivas, el 92.5% están totalmente de acuerdo que la apariencia de los empleados es excelente, el 81.25% está totalmente de acuerdo que los materiales asociados con el servicio es excelente, el 90% opino estar totalmente de acuerdo que los servicios se dan en el plazo prometido, el 92.5% está totalmente de acuerdo que el manejo de problemas de los clientes es excelente, el 92.5% está totalmente de acuerdo que la prestación del servicio es importante en un tiempo determinado, el 91.25% está totalmente de acuerdo que el servicio se realizó de manera óptima a la primera vez, el 95% está totalmente de acuerdo que el servicio es oportuno, el 92.5% está totalmente de acuerdo con la información que se brinda al cliente, el 87.5% está totalmente de acuerdo que tienen la voluntad de ayudar a los clientes, el 88.75% está totalmente de acuerdo que tienen buena disposición para responder las peticiones de los clientes, el 93.75% está totalmente de acuerdo que los empleados del negocio infunden confianza, el 92.5% de los clientes están totalmente de acuerdo que se sienten seguros en sus transacciones que realizan, el 93.75% está totalmente de acuerdo que los empleados son amables, el 95% está totalmente de acuerdo que los empleados responden a las preguntas de los clientes, el 92.5% está totalmente de acuerdo que la atención a los usuarios individuales es excelente, el 92.% está totalmente de acuerdo que los empleados tratan cuidadosamente a los usuarios, el 97.5% está totalmente de acuerdo que siempre cuidan los intereses de los usuarios, el 93.75% está totalmente de acuerdo que los colaboradores entienden a los usuarios, el 93.75% está totalmente de acuerdo con los horarios de atención del negocio. Concluyendo que el servicio brindado es muy

satisfactorio por la empatía y los aspectos tangibles brindado por el negocio, llegando a ser una de las líderes dentro del circuito de bodegas debido a su gran empeño y profesionalismo debido a su cultura organizacional donde los empleados se encuentran capacitados para la atención al cliente.

Abal (2018) en su investigación titulada *La calidad del servicio como estrategia de la satisfacción del cliente en la bodega “Adara” del Distrito de San Rafael – 2018* tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio como estrategia de satisfacción del cliente en la bodega Adara del distrito de San Rafael – 2018 y objetivos específicos: Determinar los elementos tangibles de la dimensión de la calidad del servicio como estrategia de satisfacción del cliente en la bodega Adara del distrito de San Rafael – 2018. Determinar cuál es la fiabilidad del personal en la calidad del servicio como estrategia de satisfacción del cliente en la bodega Adara del distrito de San Rafael – 2018 y Determinar la capacidad de respuesta del personal en la satisfacción del cliente en la bodega Adara del distrito de San Rafael – 2018. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, nivel descriptivo explicativo. Obtuvo los siguientes resultados: el 57.14% están de acuerdo con el servicio que brinda la bodega Adara, el 55.71% opinan que los elementos tangibles son adecuados, el 51.43% consideran que la fiabilidad de la persona en la calidad de servicio es correcta, el 57.14% creen que la capacidad de respuesta del personal es lo más confiable, el 60% opinan que la seguridad del conocimiento del producto es adecuada, el 55.71% opinan que el personal se esmera en velar por el interés del cliente. Concluyendo que la calidad de servicio se define en tres dimensiones: la satisfacción como comportamiento, la fidelidad como actitud y la fidelidad actitudinal comportamental.

Huamán & Vila (2015) en su tesis titulada *El nuevo régimen único simplificado y su influencia en la evasión tributaria en las bodegas del Distrito de Huancayo*; planteo como objetivo general: Determinar la influencia del Nuevo Régimen Único Simplificado en la evasión tributaria en las bodegas del Distrito de Huancayo y objetivos específicos: Analizar si la normatividad del Nuevo Régimen Único Simplificado influye en la evasión tributaria de las bodegas del Distrito de Huancayo. Analizar si el comportamiento de los contribuyentes del Nuevo Régimen Único Simplificado influye en la evasión tributaria en las bodegas del Distrito de Huancayo y Determinar los factores que influyen en la evasión tributaria en las bodegas acogidas al Nuevo Régimen Único Simplificado del Distrito de Huancayo, su metodología de investigación fue el método científico. Obtuvo los siguientes resultados: el 44.1% no tiene conocimiento del Nuevo Rus, qué es, sus requisitos, categorías, sanciones, formas de pago; el 56.9% mencionan que sus ingresos diarios no superan los S/.200.00 Nuevos Soles, el 53.9% afirma que a veces los clientes exigen comprobantes de pago por cada compra que hacen, el 55.9% menciona que el nuevo RUS no es fácil y entendible, el 81.4% afirma que su cuota mensual generalmente es S/.20.00 nuevos soles, el 68.6% no sabe qué es y cómo se aplica el régimen de gradualidad para las multas impuestas por SUNAT en el Nuevo Rus, el 44.1% opina que la salida de mercadería de su bodega es más o menos, el 71.6% señala que no dejaron de pagar su cuota mensual, el 42.2% informan que sus bodega no han crecido en las últimas fechas, el 53.9% no saben qué son las percepciones y cómo utilizarlas a su favor, el 63.7% no están de acuerdo que los contribuyentes del Nuevo Rus estén obligados a totalizar sus ventas diarias menores a S/.5.00 Nuevos Soles en una sola boleta de venta, el 57.8% sienten que la rentabilidad de su negocio se ve afectada por el pago mensual que realiza

a SUNAT, el 56.9% no asisten a charlas tributarias organizadas por SUNAT, lee libros, folletos, información en internet u otros medios para saber más del Nuevo RUS, el 73.5% opinan que el estado no invierte adecuadamente los impuestos recaudados en obras públicas, educación, telecomunicaciones, programas sociales y otros, el 56.9% la SUNAT les cerró su establecimiento alguna vez, el 58.8% no están de acuerdo que los contribuyentes del Nuevo Rus estén obligados a tributar, el 71.6% creen que el Estado no distribuye de manera justa y equitativa los impuestos recaudados, el 66.7% opinan que si no existieran sanciones por parte de SUNAT los contribuyentes del Nuevo Rus no cumplirían con sus obligaciones tributarias, el 55.9% alguna vez la SUNAT les notificó una acta probatoria, el 59.8% opinan que SUNAT no desempeña una labor eficiente, oportuna, honesta y de buen trato al realizar sus intervenciones para recaudar impuestos, el 48% opinan que el Estado se perjudica con la evasión tributaria, el 63.7% no están de acuerdo que la emisión de comprobantes de pago sea una obligación, el 56.9% opina que SUNAT no brinda información necesaria, sencilla y entendible acerca de los tributos su finalidad y beneficios, el 83.3% están de acuerdo en que el Estado incluya en la currícula escolar un curso obligatorio de tributación básica. Concluyendo que existe una influencia positiva del Nuevo Régimen Único Simplificado en la evasión tributaria de las bodegas, además que el comportamiento de los contribuyentes acogidos al nuevo RUS influye en la evasión tributaria.

Aquino (2018) en sus tesis *Gestión de la calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio – rubro bodegas, del mercado valle sagrado, distrito de san juan de Lurigancho, 2018* tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de



Lurigancho,2018. Sus objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Determinar las principales características de las MYPE del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Determinar las principales características de la gestión de la calidad en las MYPE del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Determinar las principales características de la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Obtuvo los resultados: el 70% tienen más de 40 años de edad, el 55% tienen de estado civil casado, el 55% de los representantes son de género masculino, el 65% tienen como grado de instrucción secundaria, el 100% de los encuestados son los dueños, el 70% tienen de 6 a 10 años como tiempo en el mercado, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 65% perciben que el nivel de gestión de calidad es medio, el 45% está de acuerdo con la fijación de los objetivos de calidad, el 65% está de acuerdo con que la empresa identifica los posibles clientes en el proceso de planificación, el 100% está de acuerdo con que la empresa identifica las necesidades de los clientes en el proceso de planificación, el 100% elaboran los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, el 75% establecen controles en los procesos de planificación de la empresa, el 100% evalúan el comportamiento de la calidad real en el proceso de control en la calidad, el 40% hacen la comparación del comportamiento real de la calidad con los objetivos de las calidad, el 50% están de acuerdo que la empresa realizan acciones para erradicar las diferencias entre la calidad

real y los objetivos en el proceso de control de calidad, el 40% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para asegurar la mejora de calidad, el 100% adecuan el servicio a las necesidades específicas del cliente para la mejora de la calidad, el 50% asignan un equipo especializado para concretar la mejora del servicio, el 100% proporcionan recursos necesarios para la mejora de la calidad del servicio, el 100% motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio, el 100% no están de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa capacita a los empleados para obtener resultados óptimos en la mejora de la calidad, el 100% consideran que la formalización de las empresas es de nivel alto, el 100% de las empresas se encuentran formalizadas tributariamente y se encuentran en el régimen único simplificado, el 100% se encuentran totalmente en desacuerdo en encontrarse en el régimen especial de rentas, el 100% se encuentran en desacuerdo al encontrarse en el régimen general de rentas, el 100% cuentan con licencia de funcionamiento, el 100% cuentan con certificado de defensa civil, el 85% están en desacuerdo en contar con el carnet de sanidad, el 100% están en desacuerdo de tener trabajadores bajo el régimen de locación de servicios, el 100% de los trabajadores no están contratados bajo el régimen de contrato fijo, el 100% están totalmente en desacuerdo en contar con el sistema de seguridad y salud ocupacional, el 100% están totalmente de acuerdo encontrarse formalizadas como persona natural, el 100% están totalmente en desacuerdo en estar formalizadas como persona jurídica. Concluyendo que la mayoría de las empresas perciben que el nivel de gestión de calidad es medio, fija objetivos de calidad, identifica los posibles clientes para su bodega y establece controles en la fase de planificación. La totalidad de las bodegas están de acuerdo que las empresas identifican las necesidades de los clientes,

elaboran servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes y evalúan el comportamiento de la calidad real en el proceso de control de calidad. En relación a la variable formalización la totalidad de las empresas consideran que la formalización es de nivel alto, se encuentran formalizadas tributariamente en el régimen único simplificado, cuentan con licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil. La totalidad de las empresas no tienen a sus trabajadores en ningún tipo de régimen laboral, no cuentan con un sistema de seguridad y salud ocupacional, siendo la totalidad de las empresas como personas naturales con negocio.

Salazar (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados son predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del Distrito de Huaraz, 2016* tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2016. Sus objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz. La metodología utilizada fue de tipo y nivel de investigación descriptiva -

cuantitativa y un diseño transaccional, los resultados fueron: el 53.85% de los gerentes son mujeres, el 42.31% tienen de 31 a 40 años de edad, el 50% tienen grado de instrucción secundaria, el 76.92% nunca realizaron spot publicitario mediante radio, el 92.31% señalaron que nunca presentan anuncios por televisión, el 92.31% usan revistas para dar a conocer los servicios que brindan, el 100% nunca usan elementos impresos como periódicos para dar a conocer los servicios que brindan a la empresas, el 92.31% no cuentan con publicidad en las páginas amarillas, el 88.46% nunca utilizan publicidad por internet, el 34.62% casi nunca realizan presentaciones de ventas, el 7.69% a veces realizan exposiciones comerciales, el 11.54% casi nunca cuentan con programas de incentivos, el 61.54% no realizan distribución de muestras gratuitas, el 19.52% manifiestan que a veces entregan cupones a sus clientes, el 80.77% nunca realizan la entrega de regalos publicitarios, el 11.54% casi nunca realizan a sus clientes la entrega de reembolsos, el 23.08% a veces realizan la entrega de descuentos en sus pagos, el 65.83% nunca entregan premios, el 7.69% a veces realizan concursos para sus clientes, el 92.31% nunca elaboran boletines de prensa, el 11.54% casi nunca realizan patrocinios de eventos para darse a conocer ante la sociedad, el 11.54% nunca participan en eventos especiales, el 3.85% casi nunca dan a conocer los servicios que brinda la empresa a través de una página web, el 100% nunca dan a conocer los servicios que brindan a través de catálogos, el 3.85% casi nunca hacen uso del telemarketing, el 7.69% casi nunca realizan el marketing directo con el uso del teléfono, el 92.31% nunca utilizan la publicidad por correo directo, concluyendo que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio (bodegas) son: bajo porcentaje de publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los

gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre la promoción en relaciones publicas y marketing directo por lo que existe un déficit en la combinación específica de herramientas de promoción en las MYPE. Además, se muestra las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

Fernández (2015) en su tesis titulada *Programa de capacitación y mejoramiento de la gestión de las tiendas o bodegas de la ciudad de Huamachuco: 2015* tuvo como objetivo general: Proponer un programa de capacitación para mejorar la gestión de las tiendas o bodegas de la ciudad de Huamachuco, sus objetivos específicos: Diagnosticar como se encuentra la gestión de las bodegas de la ciudad de Huamachuco. Determinar las necesidades de capacitación. Diagnosticar la gestión de las bodegas de la ciudad de Huamachuco. Determinar el nivel de conocimiento de los procesos de gestión de los dueños de las tiendas o bodegas de la ciudad de Huamachuco. Identificar cuáles son las prioridades de gestión que deben conocer y aplicar los dueños de las tiendas o bodegas. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – transaccional, así como el método analítico, deductivo-inductivo y sintético. Obteniendo los siguientes resultados: el 73% de los propietarios de las bodegas son mujeres, la edad promedio de los propietarios de las bodegas es de 37.5 años, el 83% de los encuestados son trabajadores independientes, el 73% conocen poco de cuáles son sus ingresos y gastos que generan un negocio, el 58% conocen muy poco y nada de cómo realizar o llevar un registro de compras y ventas en el negocio, el 85% tienen conocimiento de cuáles son los productos con mayor demanda, el 48% conocen poco de cuanto de mercadería deben disponer en almacén para no quedarse desabastecidos, el 81% conocen cuales son los productos más perecibles y proveedores

más confiables, el 56% tienen poco conocimiento como establecer sus precios de venta y establecer su margen de ganancia, el 63% tienen poco conocimiento de cómo ubicar y distribuir sus productos dentro de su local, el 49% disponen de poca variedad de productos, el 64% conocen poco como deben tratar al cliente, el 44% tienen poco conocimiento como lograr fidelizar a los clientes, el 61% no tienen conocimiento acerca de las licencias y tributos que deben pagar, el 35% trabajan con créditos financieros, el 47% califica como irrelevante a la capacitación para administrar un negocio, el 59% consideran que necesitan bastante capacitación para realizar una mejor administración de su negocio, el 91% pondrían bastante interés en su participación en algún programa de capacitación, el 48% consideran como malo y deficiente la gestión de su negocio, el 71% no tienen conocimiento de cómo realizar una buena gestión de un negocio, el 88% califica como bueno su capacidad de gestión luego de haber participado en un programa de capacitación, el 99% piensan que sus negocios mejorarían bastante si hicieran uso de técnicas y herramientas de gestión, el 69% sus fachadas de sus negocios se encuentran en un estado regular, el 66% tienen un ambiente regular, el 64% de las bodegas poseen una atención regular al cliente, el 48% del personal que atiende en las bodegas tienen una presentación regular al atender al cliente. Concluyendo que un programa de capacitación va a permitir mejorar de manera significativa la gestión de las tiendas o bodegas, además en su gran mayoría los propietarios de las bodegas desconocen puntos básicos en cuanto a precios y sus políticas, contabilidad, trato y fidelización del cliente, de manera que no conocen como realizar una buena gestión de sus negocios reconociendo la necesidad de ser capacitados para mejora de la administración de los negocios.

Acaro (2015) en su tesis *Caracterización de la competitividad y formalización en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015* tuvo como objetivo general: Identificar las características de la competitividad y formalización en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015. Sus objetivos específicos: Conocer las ventajas de la competitividad en las MYPE, rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015. Identificar los factores que determinan la competitividad en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana año 2015. Conocer las ventajas de la formalización en las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015. Analizar el grado de conocimientos que tienen los microempresarios respecto a la formalización de las MYPE rubro bodegas del mercado de Sullana Año 2015. Su metodología es de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte trasversal. Obtuvo los siguientes resultados: el 55% opinan que los productos que adquieren en el mercado no son de calidad, el 74% consideran que no es correcto el tiempo de atención para adquirir los productos, el 69% no se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal, el 66% no reciben un valor agregado del producto que adquieren, el 69% opinan que la competitividad garantiza un buen servicio, el 62% recomiendan a otras personas a realizar sus compras en estos establecimientos, el 83% consideran que las Mypes no invierten en tecnología (maquinaria, bienes de equipo, ordenadores) para conseguir ventajas competitivas, el 66% consideran que la implementación de las MYPE contempla no solo el desarrollo de nuevos productos o servicios, sino también la mejora de los procesos del negocio, el 86% creen que la competitividad de las MYPE contribuye al crecimiento económico de la provincia de Sullana, el 91% opinan que al realizar su compras en estos establecimientos los propietarios no entregan un comprobante de pago, el 100% opinan

que las empresas formalizadas generan más beneficios al país, el 58% creen que la formalización de sus empresas es necesario para llevar una buena gestión de calidad en la actividad que desenvuelven, el 61% de las empresas no se encuentran formalizadas, el 61% no conocen el procedimiento para formalizar sus negocios, el 61% no conocen los beneficios al estar formalizados, el 71% creen que la falta de conocimientos, pagar impuestos, falta de tiempo, falta de capital de trabajo influyen en la informalidad de las MYPE, EL 61% no cuentan con licencia municipal, el 61% no emiten boletas de venta, el 68% mantienen un control de sus ventas, el 68% cree que los objetivos de las MYPE es participar en el desarrollo armónico de las actividades económicas en el país. Concluyendo que los clientes que acuden a las MYPE rubro bodegas no adquieren productos de calidad, no invierten en tecnología (maquinaria, bienes de equipos, ordenadores, etc.). Además, no tienen conocimiento de las ventajas competitivas el cual les va a permitir posicionarse mejor para poder defenderse de las fuerzas competitivas y mantener fidelizados a sus clientes. En la variable de la formalización se demostró que los propietarios desconocen de los beneficios al estar formalizados, motivo por el cual son informales y no aportan al crecimiento al país.

Santos (2016) en su investigación *Caracterización de la competitividad y formalización de las MYPE rubro bodegas del AA. HH. Los Médanos – Castilla – Piura, año 2016* tuvo como objetivo general: Determinar cuáles son las características de la competitividad y formalización de la MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Médanos – Castilla - Piura, año 2016. Sus objetivos específicos: Describir los elementos que influyen en la competitividad de las MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Médanos – Castilla – Piura, año 2016. Conocer las estrategias competitivas que



aplican las MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Médanos – Castilla – Piura, año 2016. Detallar las etapas para la formalización de las MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Médanos – Castilla – Piura, año 2016. Conocer los beneficios de la formalización de las MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Médanos – Castilla – Piura, año 2016. La metodología de la investigación fue descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se obtuvieron los resultados: el 64% consideran que los precios de los productos que las bodegas ofrecen en su mayoría son accesibles, el 84% al realizar una compra verifican que el producto este en perfectas condiciones para el consumo, el 58% brindan sugerencias al dueño de la bodega para que ofrezca un mejor servicio, el 74% opinan que el personal brinda una atención rápida y amable, el 72% opinan que el personal muestran una actitud amigable al momento de atender, el 59% señala que la bodega a la que acuden utiliza algún tipo de publicidad, el 55% consideran que las bodegas han implementado mejoras en el último año, el 70% de los clientes toman en cuenta la variedad de los productos que la bodega ofrece para mejorar la elección de la compra, el 81% opinan que la bodega a la que asisten se encuentra limpia y ordenada, el 63% consideran que la bodega a la que recurren tiene los precios más bajos que el resto de las bodegas de la zona, el 51% demandan productos de primera necesidad con más frecuencia, el 54% opina que el precio diferencia a la bodega a la que asisten de las demás, el 57% llevan formalizados de 5 a 10 años, el 86% no requirió de mucho capital para iniciar su negocio, el 100% se encuentran afiliados al régimen RUS, el 100% cumplen con el pago de sus tributos, el 71% cuentan con alguna persona que les ayude en la bodega, el 100% cuentan con una licencia de funcionamiento definitiva, el 100% cuentan con carnet y certificado de saneamiento actualizados, el 100% están de acuerdo con los montos que declaran a la

SUNAT cada mes, el 56% opinan que el proceso de formalización no fue muy extenso, el 71% opinan que les han hecho la invitación para participar de talleres de capacitación empresarial, el 100% opinan que las entidades financieras les ofrecen créditos para implementar su bodega, el 57% manifiestan que sus proveedores si les otorgan crédito para cancelarlos posteriormente. Concluyendo que al momento de la formalización optan por acogerse al régimen único simplificado, y cumplen con el pago de sus tributos, además de contar con una licencia de funcionamiento definitiva, los permisos especiales que tienen corresponden al carnet y certificado de saneamiento. Los dueños de las bodegas cuentan con una persona que les ayuda en el negocio, llevan constituidos entre 5 a 10 años y requirieron de regular capital de trabajo.

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)**

#### **Definición**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que genera rentas de 3° categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta, con finalidad lucrativa. Tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **FORMALIZACIÓN**

#### **Definición**

Para la (OIT, 2017) la formalización es la suma de procedimientos que las empresas siguen para ser formales, porque a través de la formalización se crean

mayores puestos de trabajo y se reduce la pobreza. Las empresas al formalizarse se les abre las puertas hacia la financiación, servicios y tecnologías del avance empresarial.

Legalización implica el reconocimiento de las normas que certifiquen las relaciones y ajusten el comportamiento a esas normas. (Garzon, Rubio, & Ávila, 2005)

## **Beneficios**

Son de orden colectivo y de orden individual (Garzon, Rubio, & Ávila, 2005)

### a. Beneficios de orden colectivo

- Garantía de la libertad y de la efectividad de toda la variedad de derechos que la constitución y la ley otorga a las personas y a los grupos.
- Calidad de vida, prosperidad general, orden, vida digna, paz y convivencia.

*Desde el punto de vista empresarial*, los beneficios colectivos que procura la legalización son palpables:

- Competencia legal.
- Crecimiento ordenado del mercado de bienes y servicios
- Carteras sanas
- Reconocimiento recíproco entre los comerciantes o entre éstos y los usuarios de los bienes y servicios en fin del desarrollo empresarial y económico.

### b. Beneficios de orden individual

- Identidad, reconocimiento social, desarrollo de la personalidad, seguridad, tranquilidad y estabilidad.

*Desde el punto de vista empresarial*, los beneficios de la legalización son palpables:

- **Identidad y reconocimiento:** por ejemplo, a través de la matrícula mercantil que realizan los negociantes en la Cámara de Comercio para el registro de sus compañías y todo acto y contratos que son importantes para que sea de conocimiento de todos los ciudadanos.
- **Matricularse y registrarse en la Cámara de Comercio es ser miembro activo de ella** y esta condición reporta beneficios incalculables, por ejemplo, credibilidad hacia los proveedores, hacia los clientes, hacia las entidades financieras, hacia el Estado, hacia los diferentes mercados, nacionales e internacionales y hacia la sociedad en general.
- **Desarrollo tecnología y del talento humano:** se refiere a todo tipo de financiación de proyectos, programas y actividades para el desarrollo tecnológico de la Mypes de igual manera contar con programas educativos, programas de creación de empresas y concejos consultivos para la articulación entre la educación y el sector empresarial.
- **Estar legalizado abre puertas, genera confianza y provoca alianzas,** todo lo cual permite el crecimiento.
- **Seguridad negocial y empresarial:** quien se ha legalizado está libre de las presiones que generan las circunstancias de la informalidad o ilegalidad.
- **Tranquilidad:** es un estado emocional que proporciona felicidad, sosiego y paz individual. La legalización genera ese estado, que además es consecuencia directa de la seguridad a la cual nos hemos referido.
- **Estabilidad;** en condiciones de legalidad, las amenazas contra la supervivencia de las empresas, se conjuran y éstas, serán cada día más fuertes y vigentes

## **Ventajas de la Formalización**

- Posibilidades de implantarse en el mercado serán mayores porque no tendrá problemas legales.
- El dueño del negocio puede asociarse con otras personas para lograr una mayor competencia. Puedes asociarte con otras personas o con otras empresas para lograr mayor competencia.
- Al estar formal el negocio los clientes tendrán una mayor confianza y seguridad, por lo tanto, habrá un mayor número de clientes.
- Las MYPES tendrán una mayor posibilidad de acceder a otros mercados mediante la exportación.
- Al formalizarse las MYPES tienen mayor posibilidad de obtener préstamos de las diferentes instituciones financieras, de esa manera agrandar su capital y agrandar más el negocio.
- Contribuir con el país, ya que mediante los impuestos y la generación de puestos de trabajo se impulsa el desarrollo social y económico.

## **Procedimiento de la formalización**

Si se desea constituir un negocio primero se debe decidir si se hace como persona natural o persona jurídica (Cardenas, 2018)

### **1.1. Persona natural con negocio**

Es toda persona que decide formar un negocio asumiendo a título personal todos sus derechos y obligaciones. Suele usarse en negocios comerciales (Bodegas, Restaurantes, librerías, etc.)

### **Ventajas:**

- La formalización es sencilla: exige la obtención de RUC y declaración ante SUNAT.
- Bajos costos.
- Se lleva documentos de acuerdo al régimen tributario al que se acoja.
- Se puede modificar de manera rápida el giro de negocio si la Mype va mal.
- Acogerse a regímenes tributarios más accesibles.

### **Desventajas**

- La responsabilidad es ILIMITADA, por ejemplo, si hay deudas que pagar el dueño cubrirá la deuda no solo con el patrimonio del negocio sino también con sus bienes personales.
- El capital se limita a lo que aporta el dueño.
- Es mínima la posibilidad de acceder a préstamos de las instituciones financieras formales; o, si consigue, suelen ser con intereses más caros.

## **1.2. Persona jurídica**

Es creada por una o más personas naturales o jurídicas. Es la empresa la que ejerce los derechos y cumple obligaciones.

### **Ventajas**

- La responsabilidad es LIMITADA. Si la empresa no puede pagar una deuda, se responde solo con el patrimonio del negocio, y no con el de los dueños.
- Mayor disponibilidad de capital, ya que varios socios pueden aportar al negocio.
- Aumenta las posibilidades de acceder a préstamos.

- Acceder a procesos de compras públicas.

### **Desventajas**

- Puede implicar más trámites para su constitución.
- El proceso para un cambio de giro o liquidación en un poco más complejo

#### **3.1.1. Tipos de empresa.**

Como persona jurídica se debe escoger una de las cuatro formas siguientes:

- **Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)**
  - ✓ Se constituye con una sola persona.
  - ✓ Órganos: titular (dueño) y gerente.
  - ✓ El capital se aporta en dinero y en bienes muebles o inmuebles.
- **Sociedad comercial de responsabilidad limitada (S.R.L.)**
  - ✓ De 2 a 20 socios. Los socios tienen preferencia para adquirir la participación de los otros socios.
  - ✓ Órganos: Junta General de Socios, Gerencia.
  - ✓ Capital: es representado por participaciones. La participación se inscribe en Registros Públicos.
- **Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)**
  - ✓ De 2 a 20 socios. Los socios tienen preferencia para adquirir la participación de los otros socios. Es otra alternativa común para empresas familiares.
  - ✓ Órganos: Junta General de Accionistas, Directorio (opcional), Gerencia.

✓ Capital: los aportes pueden hacerse en dinero y en bienes no dinerarios. El capital es representado por acciones y deberá estar suscrito completamente.

- **Sociedad Anónima (S.A.)**

✓ Debe tener un mínimo de 2 accionistas. No existe un máximo. Puede inscribir sus acciones en el Registro Público del Mercado de Valores.

✓ Órganos: Junta General de Accionistas, Directorio, Gerencia.

✓ Capital: los aportes pueden hacerse en dinero y en bienes no dinerarios. El capital es representado por acciones y deberá estar suscrito completamente.

### **3.1.2. Pasos para constituir una empresa**

#### **Paso 1. Reserva del nombre**

Comprobar que el nombre que se ha seleccionado para el negocio no este suscrito por otras empresas ante SUNARP. Al momento que se realiza el registro ya ninguna otra empresa lo podrá copiar. Se tramita en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

Pasos:

- a. Buscar en el índice de nombres
- b. Solicitar la inscripción
- c. Obtener reserva del nombre

#### **Paso 2. Acto constitutivo o minuta de constitución**

Es la declaración de voluntad de constituir una empresa. La minuta debe ser firmada por un abogado, mientras que el acto no.

Pasos:



- a. Precisar la actividad económica y los estatutos
- b. Señalar el capital con que se creara la empresa
- c. Acompañar con documentos personales

### **Paso 3. La escritura pública (para el caso de la minuta)**

Es un documento legal elaborado para la inscripción de la empresa en Registros Públicos. Es redactado por un notario y permite dar formalidad a la minuta

Requisitos:

- a. Presentar ante el notario el Original de la minuta firmada, adjuntando la Reserva de Nombre y la copia simple del DNI de los titulares.

### **Paso 4. Inscripción en Registros Públicos.**

Es la partida de nacimiento de la empresa, el requisito constitutivo para adquirir formal de empresa.

Pasos:

- ✓ **Con minuta:** presentar a Registros Públicos el formato SUNARP de solicitud de inscripción; y efectuar el pago por los derechos registrales, adjuntando los partes notariales de constitución de la empresa y copia del DNI del representante.
- ✓ **Con acto constitutivo:** el tramite lo realiza directamente la notaria enviando el parte notarial a SUNARP.

### **Paso 5. Obtención del RUC**

Es el número que identifica a la empresa o negocio como contribuyente ante la SUNAT. Contiene los datos que indican las actividades económicas de

la empresa. Es de uso obligatorio para cualquier gestión que se realice ante la SUNAT.

#### **Paso 6. Legalización de libros contables**

Se definen como libros que registran los movimientos de la empresa como ingresos y egresos (inventario, balances, diario, mayor, registro de compras y registro de ventas, etc.)

#### **Paso 7. Licencia de funcionamiento**

Es un permiso que otorga la municipalidad para que la empresa inicie sus actividades económicas (comerciales, industriales o de prestación de servicios profesionales).

Requisitos:

- a. Solicitud de licencia
- b. Vigencia del poder del representante legal de la empresa
- c. Declaración jurada de observancia de inspección técnica de seguridad en defensa civil o multidisciplinaria.
- d. Otros que se requieran

#### **Paso 8. Autorizaciones especiales**

Son autorizaciones que se otorgan a la empresa de acuerdo al giro de negocio que desarrolle por parte de la autoridad competente como el sector, salud, educación, comercio, turismo, minería, seguridad, entre otras; con ello se busca salvaguardar el interés social y la calidad de vida de los pobladores.

## **Paso 9. Autorización o presentación de planillas**

Las planillas son registros contables que permiten demostrar la relación laboral del trabajador con la empresa, su remuneración y los demás beneficios que le corresponden.

Con respecto a persona natural con un máximo de tres trabajadores se usa una planilla de pago física autorizada por el MTPE

## **La Informalidad**

### **Definición**

La informalidad es un problema que afecta a varios países en desarrollo, actuando de manera negativa para el gobierno ya que la recaudación de impuestos es menor. Una empresa es considerada informal cuando no tiene ningún registro municipal o en cualquier ente tributario. Todos estos negocios informales están conformados por personas independientes y por familias, donde nadie está registrado formalmente.

Las MYPES una de las razones que tienen para no formalizarse es la mayoría de procedimientos y lo complicados que son para obtener los permisos correspondientes, además de que todos estos procesos tienen altos costos y demanda de tiempo para acudir a cada una de las instituciones que involucra todo el procedimiento de la formalización. Todo esto hace que los dueños de las MYPES se desalienten, porque estos solo se dedican a ver los obstáculos que tienen para formalizarse y dejan pasar las oportunidades que trae consigo la formalización.

Según el INEI informo que el porcentaje de natalidad de empresas que creadas en el primer trimestre del 2018 representan el 2,8% de su totalidad, en tanto la tasa de mortandad empresarial fue de 1,6% en el trimestre 2018.

(Chau, 2018) Nos indica que informalidad tiene que ver con el tema de la baja productividad de los empleados con el poco acceso a financiamiento barato y con el tamaño de la producción”, sostuvo el ministro de la Producción.

De Soto (1987) define que el sector empresarial está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Pertenecer al sector informal es 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.

Silupú (2019) manifiesta que la informalidad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) registra un crecimiento sostenido en los últimos años. Se estima que dos de cada tres Mypes son informales, no obstante que existe un marco normativo que promueve la formalidad. Muchas Mypes inician operaciones por necesidad y tienen una alta probabilidad de fracaso por la falta de habilidad empresarial y restricciones del mercado, que unidas al entorno institucional que se vive, generan una falta de confianza en la gobernanza pública, que es la piedra angular de las políticas eficaces. Existen tres grupos de Mypes informales: las que son y buscan generar un ingreso de subsistencia; las que quieren formalizarse y tienen una visión de largo plazo que desean rentabilizar; y las que a pesar de estar restringidas tributariamente no han formalizado a sus trabajadores ni tienen las licencias exigidas. Las políticas deben lograr que las Mypes del segundo y tercer grupo se formalicen, orientándolas a hacer las cosas bien para que puedan crecer.

## **¿Por qué la informalidad debe ser motivo de preocupación?**

Según Loayza (2006) la informalidad es la forma distorsionada con la que una economía excesivamente reglamentada responde tanto a los choques que enfrenta como a su potencial de crecimiento. Se trata de una respuesta distorsionada porque la informalidad supone una asignación de recursos deficientes que conlleva la pérdida de las ventajas que ofrece la legalidad. Por trata de eludir el control del estado muchas empresas informales siguen siendo empresas pequeñas con un tamaño inferior al óptimo, utilizan canales irregulares para adquirir y distribuir bienes y servicios, tienen que utilizar recursos constantemente para encubrir sus actividades o sobornar a funcionarios públicos.

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

### **Definición**

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten a una organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Según el ISO 9001 (2015) la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes

Deming (1989) define a la calidad como traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, para que el producto sea diseñado y fabricado

para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara. Deming estableció que utilizando técnicas estadísticas una compañía podía graficar como estaba funcionando un sistema para poder identificar con facilidad los errores y encontrar maneras para mejorar dicho proceso. A continuación, se enuncian los Catorce Puntos de Deming:

- Hacer constante el propósito de mejorar la calidad
- Adoptar la nueva filosofía
- Terminar con la dependencia de la inspección masiva
- Terminar con la práctica de decidir negocios en base al precio y no en base a la calidad
- Encontrar y resolver problemas para mejorar el sistema de producción y servicios, de manera constante y permanente.
- Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo
- Instituir supervisión con modernos métodos estadísticos.
- Expulsar de la organización el miedo
- Romper las barreras entre departamentos de apoyo y de línea.
- Eliminar metas numéricas, carteles y frases publicitarias que piden aumentar la productividad sin proporcionar métodos.
- Eliminar estándares de trabajo que estipulen cantidad y no calidad.
- Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo
- Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento
- Crear una estructura en la alta administración que impulse día a día los trece puntos anteriores.

Para Crosby (1987) la calidad es conformidad con los requerimientos, estos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos, las

mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Ishikawa (1989) simplificó los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizó la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizó los diagramas de Pareto para priorizar las mejorías de calidad. Estableció que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Ishikawa trabajó en el control de calidad a nivel empresarial (CWQC), este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal. La filosofía de Ishikawa se resume en:

- La calidad empieza y termina con educación.
- El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.
- Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.
- El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.
- No se deben confundir los medios con los objetivos.
- Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.

### **Los Absolutos de la Gestión de Calidad**

De acuerdo con Miranda (2007) la mejora de la calidad debe basarse en los absolutos de gestión de calidad:

**El primer absoluto** define a la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, ello se refiere a que la población haga bien las cosas a la primera para que se alcance la mejora de la calidad. Por ello es importante que los trabajadores de una empresa conozcan los requisitos establecidos y que la alta dirección prevea los medios necesarios para su cumplimiento.

**El segundo absoluto** certifica que el sistema que causa la calidad es la prevención. Ello no significa encontrar errores, sino evitarlos; porque si se dedica a la detección de los errores los costos serán mayores porque implicaría el pago de salarios de los inspectores y se sumaría al costo de elaborar un producto nuevo.

**El tercer absoluto** dice que el único estándar de rendimiento válido es el cero defectos. Crosby aseguraba que las empresas pueden producir productos con cero defectos. Los errores se producen por dos razones principalmente: por falta de conocimiento o por falta de atención. En ambos casos la formación puede generar el cambio de mentalidad necesario para hacer las cosas bien a la primera y lograr el estándar de cero defectos.

**El cuarto absoluto** afirma que la única medida válida de la actuación de la organización es el costo de calidad. La calidad se mide por el costo de hacer las cosas mal o costo de calidad. Este costo puede dividirse en precio del incumplimiento (se correspondería con el costo de fallos) y precio del cumplimiento (incluiría los costos de prevención). El cálculo del precio de incumplimiento pondrá de manifiesto la relevancia cuantitativa de los defectos y la importancia de implantar un sistema de mejora de la calidad.



## **Pasos para el Mejoramiento de la Calidad**

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción. Para lograr Cero Defectos promueve catorce pasos los cuales son:

1. Compromiso de la dirección: los directivos deben manifestar de forma clara su compromiso con la mejora de la calidad fijando una política de calidad en la organización.
2. Equipo para la mejora de la calidad: debe crearse un equipo que dirija el proceso de mejora con un liderazgo bien definido y una comunicación fluida con la alta dirección.
3. Medición del nivel de calidad: con el objetivo de cuantificar los problemas existentes y la eficacia de las medidas correctoras.
4. Evaluación del costo de la calidad: identifica los distintos elementos integrantes del costo de calidad y formar a los directivos en la utilización de esta herramienta de gestión.
5. Conciencia de la calidad: contar con un buen sistema de comunicación que fomente la preocupación de los trabajadores por los problemas de calidad y transmita el compromiso de la dirección con la mejora de la calidad.
6. Sistema de acciones correctivas: contar con un procedimiento sistemático para la identificación y resolución de problemas, partiendo de un análisis de las causas que las generan.

7. Establecer comité del Programa Cero Defectos: elaborar un plan de actividades preparatorias a la inauguración formal del programa de cero defectos, para ellos debe contarse con las opiniones de todos los implicados en el proceso de mejora.
8. Educación de los trabajadores: se determinará el programa de formación más adecuada para cada trabajador con vistas a alcanzar la mejora de la calidad deseada.
9. Establecer el día “Cero defectos”: se fijará un día de comienzo formal del plan que transmita a todo el cambio cultural en la organización y el compromiso general para alcanzar dicho objetivo.
10. Fijar metas: los trabajadores deben establecer objetivos individuales de mejora y metas a alcanzar en sus equipos de trabajo.
11. Remover causas de errores: se debe implantar un sistema de comunicación fluido entre trabajadores y dirección para que se pueda transmitir los problemas que se enfrentan de cara a lograr sus objetivos individuales de mejora.
12. Dar reconocimiento: fijar un sistema de reconocimiento para empleados y directivos por igual, que no se base exclusivamente en incentivos económicos.
13. Formar consejos de calidad: reuniones periódicas de los distintos responsables de calidad para poder compartir sus experiencias y conocimientos.
14. Repetir todo de nuevo: el proceso de mejora de la calidad no tiene fin, sino que existen posibilidades de mejora y problemas a solucionar.

### **Trilogía de Procesos**

Juran (1990) propuso que una correcta Gestión de Calidad se logra a través de una trilogía de procesos:

➤ **Planificación de Calidad:** Desarrolla lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo. Cuando no se planifica la calidad o se tiene un proceso deficiente, aparecen errores originados por:

- Pérdidas en las ventas: debido a la competencia en la calidad, no cumplir con las especificaciones del cliente.
- Costes de la mala calidad: incluyen las quejas de los clientes, pleitos por responsabilidad por el producto, por rehacer el trabajo defectuoso, por los productos desechados, y así sucesivamente.
- Las amenazas a la sociedad: la gente posee una dependencia directa sobre la calidad de los productos que consume. Según Juran “las personas viven detrás de los diques protectores de la calidad”.

Juran (1990) define un “mapa de carreteras”, una secuencia de pasos para una planificación efectiva:

- Identificar quienes son los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Optimizar las características del producto para satisfacer también las necesidades de la organización.
- Desarrollar los procesos para tal fin.
- Optimizar los procesos
- Demostrar que el proceso puede producir el producto bajo las condiciones operativas.

- **Control de Calidad:** Suministra los estándares de calidad que se utilizaran para la inspección. Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación. El control no debe limitarse a la dirección, sino que deben emprenderlo todos los empleados de la empresa. El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actual sobre las posibles desviaciones.
- **Mejora de la Calidad:** Nace de la detección de errores, ello permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. Además, trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores.

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

Según el ISO 9001 la empresa debe tomar los presentes principios como una referencia y no como un sistema que se debe implementar:

1. **Enfoque al cliente:** por lo que la empresa depende del cliente, estos deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los empleados. La organización no solo debe esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes sino debe ofrecer soluciones mediante los productos y servicios e intentar superar las expectativas día a día.
2. **Liderazgo:** se debe crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados lleguen a involucrarse para conseguir los objetivos de la empresa. El liderazgo involucra a todos los directivos de una empresa que tienen personal a su cargo.

3. **Participación del personal.** El personal es la esencia de la empresa su compromiso total posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa. La motivación del personal es clave, pero la empresa tiene que disponer de un plan de incentivos y reconocimientos hacia el personal para conseguir el compromiso de éste.
4. **Enfoque basado en procesos:** cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso se consiguen resultados más eficientes. Se deja de lado el pensamiento de ser una empresa por departamentos o áreas funcionales para ser una empresa por procesos para crear valor a los clientes
5. **Enfoque de sistema para la gestión.** Consiste en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema ello contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
6. **Mejora continua.** Este debe ser un objetivo permanente en la empresa. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para mejorar.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones se basan en el análisis de datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una relación beneficiosa entre una empresa y sus proveedores aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad.

Según Miranda (2007) los principios de la gestión de calidad son 3: Inspección, control de calidad y aseguramiento de calidad,

**Inspección:** Con la inspección comienza el desarrollo de la gestión de la calidad. Es el examen cuyo propósito es conseguir medir ciertas características o identificar efectos del producto. Apuesta por una revisión o inspección 100% del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007, pág. 20)

Los defectos de este enfoque son:

- Se admite que el operario lo hace mal y el inspector lo tiene que hacer bien
- Desmotivación parte de los trabajadores
- No se aprovecha la inteligencia, ni la creatividad del empleado.
- La corrección de defectos puede resultar muy cara.
- Enfrentamiento entre los objetivos de producción (cose y rapidez) y de calidad.
- Deshumanización del trabajo, al separar lo más importante: la calidad del trabajo hecho.

**Control de Calidad:** El concepto de control es el de mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir con los objetivos establecidos. Se extiende desde el producto final a todos los procesos y a toda la organización en general. Por lo que el control de calidad se define como un proceso en donde se evalúa el comportamiento real. La medida de la calidad es la condición previa necesaria para la mejora dela calidad. Además, se compra el comportamiento real con los objetivos y se actúa sobre las diferencias significativas entre el comportamiento real y los objetivos para asegurar que los resultados satisfacen las especificaciones y estándares fijados. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

**Aseguramiento de Calidad:** Es un planteamiento empresarial de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea adecuado, sobrepasando al departamento de calidad e involucrando a toda la organización. Se puede concluir un análisis del aseguramiento de calidad según los siguientes factores clave:

- **Prevención de errores:** resulta más barato evitar los errores que corregirlos, una vez que se han producido. Invirtiendo en prevención se reducirán de forma clara los costes de evaluación y los costes de fallos.
- **Control total de la calidad:** la calidad es responsabilidad de toda empresa y no puede limitarse en exclusiva al departamento de producción. Es necesario diseñar un sistema de calidad que relacione las distintas funciones de la empresa con el objetivo común de la calidad.

### **Las 6 C de la Calidad**

Guajardo (2008) indica que, de acuerdo con lo planteado por Crosby, toda organización que aplica la administración por calidad atraviesa por seis etapas de cambio llamadas las 6 C:

- **Comprensión** comienza en el nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración por calidad, y termina con la comprensión de todo el personal.
- El **Compromiso**, la organización, liderada por la administración, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.
- La **Competencia**, se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entienden y tienen oportunidad de participar en el mejoramiento de la calidad.

- La **Comunicación** que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.
- La **Corrección** implica contar con un sistema formal que incluya a todos los departamentos y empleados, para que ataquen los problemas de incumplimiento.
- La **Continuidad** se debe dar a la calidad la prioridad número uno entre los aspectos importantes del negocio.



### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación es descriptiva, por lo tanto, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006) no presenta hipótesis dado que los estudios descriptivos recolectan datos sobre sucesos que se van a investigar, para ello se busca detallar propiedades, características y rasgos importantes de fenómenos que se analicen., solo se hará un estudio del porqué de un acontecimiento.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo.

**No experimental** porque solo se observó las variables intervinientes en el proyecto tal y como se muestran en el contexto sin realizar ningún cambio.

**Transversal** porque el estudio de la investigación: Caracterización de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo como inicio y fin específicamente el año 2018.

**Descriptiva** porque se limita a describir las características de las variables formalización y gestión de calidad como se muestran en el momento que se recogió la información.

### **4.2. Población y muestra**

Se estudió una población de 13 Mypes relacionadas a la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca.

Se estudió una muestra de de 13 Mypes relacionadas a la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca

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

Variable	Definición contextual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
REPRESENTANTES Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES	Son los actores principales actores de las actividades económicas, es decir de todos los procesos que tengan alguna relación con la producción, la distribución y el consumo de productos y servicios.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas pueden ser de diferentes edades, de ambos géneros, que hayan tenido un grado de instrucción de primaria a superior universitaria, teniendo el cargo de dueño o administrador, asumiendo esta función en un determinado tiempo.	Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 40 años - De 41 a 50 años - De 51 a mas	Razón
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Técnico - Universidad	Nominal
			Cargo que desempeñan	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeñan el cargo	- De 0 a 3 años - De 4 a 6 años - De 7 a más años	Razón

Variable	Definición contextual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
FORMALIZACIÓN	La formalización es la suma de procedimientos que las empresas siguen para ser formales, porque a través de la formalización se crean mayores puestos de trabajo y se reduce la pobreza. Las empresas al formalizarse se les abre las puertas hacia la financiación, servicios y tecnologías del avance empresarial.	Es un término conocido por los representantes, además de ser una oportunidad para abrirse a otros mercados. Sin embargo la falta de conocimiento en los trámites que involucra la formalización hace que vivan en la informalidad.	Formalización del negocio	- Si - No	Nominal
			Emisión de comprobantes de pago al vender	- Si - No	Nominal
			Conocimiento de los beneficios de la formalización	- Si - Poco conocimiento - No	Nominal
			Capacitación en temas de formalización	- Si - No	Nominal
			Pagos de impuesto	- Si - No	Nominal
			Noción de las oportunidades al formalizarse	- Si - No	Nominal
			Seguro de los trabajadores	- Si - No	Nominal
			Conocimiento de las instituciones para tramites de formalización	- Si - Poco conocimiento	Nominal
			Licencia de funcionamiento	- Si - No	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición contextual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Es un conjunto de acciones estratégicas que permite obtener estándares de calidad de los productos que ofrece la organización.	Definida por ejecutar acciones para que los trabajadores de la empresa mediante la capacitación conozcan el desarrollo de sus funciones para alcanzar los objetivos y metas relacionado a los estándares de calidad de los productos y la satisfacción de los clientes.	Conocimiento de Gestión de Calidad	- Si - Poco conocimiento - No	Nominal
			Atención brindada al cliente de acuerdo a sus necesidades	- Si - No	Nominal
			Misión y visión del negocio	- Si - No	Nominal
			Implementación de recomendaciones por parte de los clientes para mejora del negocio	- Si - No	Nominal
			Uso de documentos de gestión para mejora de la calidad del servicio	- Si - No	Nominal
			Manejo de las redes sociales para promocionar el negocio	- Si - No	Nominal
			El cliente como prioridad del negocio	- Si - No	Nominal
			Capacitación de los trabajadores	- Si - No	Nominal
Uso de incentivos para el incremento de ventas	- Si - No	Nominal			

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

La encuesta es la técnica que se utilizó en la presente investigación, a través de la cual se recolecto datos a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos para las variables formalización y gestión de calidad, estructurado con 23 preguntas, las cuales están estructuradas en tres partes. Las 5 primeras preguntas dirigidas a los dueños y/o representantes de las MYPES sector comercio, rubro bodegas, las siguientes 9 preguntas formuladas para conocer las características de la variable formalización y las siguientes 9 realizadas para conocimiento de las características de la variable de gestión de calidad.

La encuesta es una técnica utilizada en toda forma de investigación porque a través de ella se obtienen y procesan datos de forma rápida y eficiente. Según García (1993) la encuesta es una indagación que aplica a una parte de individuos representativos del total de la población, para lo cual se utilizan procesos en forma de pregunta, todo ello se realiza con el propósito de conseguir datos cuantitativos de diferentes rasgos de la población. A través de la encuesta se conoce opiniones, creencias, intenciones, estilos de vida, etc.

#### **4.5. Plan de análisis**

El procesamiento de los datos se realizó en el Programa Informático Microsoft Excel para la elaboración de las tablas y figuras estadísticas, se utilizó el Programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se recurrió al Programa PDF para la presentación final de la investigación. El Programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Últimamente se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otras investigaciones.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotos giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotos giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPES de la sección comercialización de</li> </ul>	<p>Formalización</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>La población fue de 13 Mypes de la sección comercialización de abarrotos giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca.</p> <p>La información se obtuvo a través de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>No experimental</b> porque no se manipulo las variables formalización y gestión de calidad, solo se observó tal y como se presenta en la realidad.</li> <li>- <b>Transversal</b> porque la investigación caracterización se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



	<p>abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumerar las características de la formalización de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.</li> <li>- Detallar las características de la gestión de calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.</li> </ul>		<p>técnica del sondeo.</p> <p>Se utilizó una muestra de 13 Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca.</p>	<p>- <b>Descriptivo</b> porque solo se describió las principales características de la formalización y gestión de calidad de las MYPES de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018.</p>	
--	--	--	--	--	--

#### 4.7. Principios éticos

Según ULADECH (2019) el trabajo de investigación se basó en los siguientes principios éticos:

**Protección a las personas:** en la investigación se respetó la dignidad humana, la identidad de los encuestados. Se manejó de manera confidencial la información proporcionada por los representantes de las Mypes de manera que no se vean vulnerados sus derechos.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** los trabajos fueron enviados a través de la plataforma virtual de la Universidad (EVA) evitando imprimir documentos que no requería tal situación en el momento indicado. Para un cuidado del medio ambiente y conservación de esta, las encuestas fueron impresas en hojas de reciclaje para evitar la excesiva tala de árboles para la fabricación del papel.

**Libre participación y derecho a estar informado:** al momento de interactuar con las personas se les informó de manera previa el manejo que se le daría a la información brindada por ellos, de manera que ellos estén informados y al momento de brindar la información la realicen de manera libre y confiada en el investigador.

**Beneficencia no maleficencia:** se aseguró el bienestar de las personas que fueron parte de la ejecución de la investigación, brindándoles confianza para disminuir los posibles efectos negativos.

**Justicia:** se mantuvo un trato equitativo y justo con las personas que participaron en la presente investigación, otorgándoles el derecho de acceder a los resultados a todos los partícipes de manera igual.

**Integridad científica:** se aseguró que a las personas que participan de la investigación estén libres de daños, riesgos o beneficios que algunos de ellos pudiesen tener, asumiendo el compromiso de cuidado y respeto con los colaboradores de la presente investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

*TABLA 1* Características de los gerentes y/o representantes legales

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>		
Masculino	6	46.15
Femenino	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Edad</b>		
De 18 a 30 años	1	7.69
De 31 a 40 años	3	23.08
De 41 a 50 años	5	38.46
De 51 a más años	4	30.77
Total	13	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	2	15.38
Secundaria	5	38.47
Técnico	6	46.15
Universidad	0	0.00
Total	13	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	13	100.00
Administrador	0	0.00
Total	13	100.00
<b>Tiempo que desempeñan el cargo</b>		
De 0 a 3 años	1	7.69
De 4 a 6 años	2	15.39
De 7 a más años	10	76.92
Total	13	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018

TABLA 2 Características de la variable formalización

<b>Variable de la Formalización</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Formalización del negocio</b>		
Si	6	46.15
No	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Emisión de comprobantes de pagos al vender</b>		
Si	6	46.15
No	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Conocimiento de los beneficios de la formalización</b>		
Si	1	7.69
Poco conocimiento	5	38.46
No	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Capacitación en temas de formalización</b>		
Si	2	15.38
No	11	84.62
Total	13	100.00
<b>Pagos de impuesto</b>		
Si	4	30.77
No	9	69.23
Total	13	100.00
<b>Noción de las oportunidades al formalizarse</b>		
Si	12	92.31
No	1	7.69
Total	13	100.00
<b>Seguro de los trabajadores</b>		
Si	0	0.00
No	13	100.00
Total	13	100.00
<b>Conocimiento de las instituciones para tramites de formalización</b>		
Si	1	7.69
Poco conocimiento	5	38.46
No	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Licencia de funcionamiento</b>		
Si	4	30.77
No	9	69.23
Total	13	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018

TABLA 3 Características de la Variable Gestión de Calidad

<b>Variable de Gestión de Calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento de Gestión de Calidad</b>		
Si	1	7.69
Poco conocimiento	5	38.46
No	7	53.85
Total	13	100.00
<b>Atención brindada al cliente de acuerdo a sus necesidades</b>		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
<b>Misión y visión del negocio</b>		
Si	2	15.38
No	11	84.62
Total	13	100.00
<b>Implementación de recomendaciones por parte de los clientes para mejora del negocio</b>		
Si	10	76.92
No	3	23.08
Total	13	100.00
<b>Uso de documentos de gestión para mejora de la calidad del servicio</b>		
Si	0	0.00
No	13	100.00
Total	13	100.00
<b>Manejo de las redes sociales para promocionar el negocio</b>		
Si	0	0.00
No	13	100.00
Total	13	100.00
<b>El cliente como prioridad del negocio</b>		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
<b>Capacitación de los trabajadores</b>		
Si	0	0.00
No	13	100.00
Total	13	100.00
<b>Uso de incentivos para el incremento de ventas</b>		
Si	9	69.23
No	4	30.77
Total	13	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018

## 5.2. Análisis de resultados

TABLA 1 Características de los gerentes y/o representantes legales

Género de los representantes. El 54% de los representantes de las Mypes son de género femenino (Tabla 1), índice que se asemeja a Salazar (2016) en donde el 53.85% son mujeres, también concuerda con Fernández (2015) quien afirma que el 73% de los propietarios de las bodegas son mujeres. Pero contrasta con la investigación de Pinto (2017) en donde el 45% de los representantes de las Mypes son de género masculino. También difiere con Aquino (2018) quien en su investigación el 55% de los representantes son de género masculino. El dato analizado demostró que cada día las mujeres van tomando empoderamiento y que tienen la capacidad para estar frente a un negocio.

Edad de los representantes. El 38% tienen entre 41 a 50 años (Tabla 1), índice que se asemeja con el trabajo de investigación de Pinto (2017) quien concluyó que el 46.25% los dueños de las Mypes pertenecían al rango de 36 a 45 años de edad. También coincide con Aquino (2018) quien manifiesta que el 70% tienen más de 40 años de edad. Se asemeja al trabajo de Salazar (2016) en donde el 42.31% tienen de 31 a 40 años de edad. Esto indicó que personas con más edad están frente a estos negocios, ya sea por la experiencia que han ido teniendo con los años.

Grado de instrucción de los representantes. El 46% tiene grado de instrucción estudios técnicos (Tabla 1) dato que contrasta con Pinto (2017) en donde determinó que el 39% de los dueños de las MYPES tenían nivel de estudios secundarios. También contrasta con Aquino (2018) quien afirma que el 65% tienen como grado de instrucción secundaria. Difiere con Salazar (2016) quien afirma que el 50% tienen

grado de instrucción secundaria. Este dato afirmó que frente a los negocios están personas letradas que han realizado estudios técnicos de cualquier especialidad pero que hace que el dueño tenga un mayor conocimiento de temas relacionado a los negocios.

Cargo que desempeñan los representantes. El 100% desempeñan el cargo de dueños (Tabla 1), índice que es igual a Aquino (2018) en donde el 100% de los encuestados son los dueños. Esto demostró que los representantes de los negocios son los mismos dueños, lo que permite que sean más responsables en la administración del negocio.

Tiempo que desempeña los representantes en el cargo. El 77% de los representantes tienen en el cargo de 7 años a mas (Tabla 1) porcentaje que se asemeja a Jaimes (2018) quien concluye que el 57.07% de las empresas funcionan más de tres años. También es semejante a la investigación de Aquino (2018) en donde el 70% tienen de 6 a 10 años en el mercado. Esto demostró que los representantes llevan bastante tiempo frente a un negocio ello conlleva a que tengan más experiencia y saquen a flote el negocio porque ya conocen la metodología que cómo funciona una bodega.

#### TABLA 2 Características de la variable formalización

Formalización del negocio. El 54% de los negocios no se encuentran formalizados (Tabla 2) dato que se asemeja a Acaro (2015) quien manifiesta que el 61% de las empresas no se encuentran formalizadas. Pero contrasta con Aquino (2018) en su tesis donde mencionó que el 100% están formalizados a un nivel alto. Este dato concuerda con Silupú (2019) quien manifiesta que la informalidad en las Mypes



registra un crecimiento sostenido en los últimos años llegando a la estimación que dos de cada tres Mypes son informales. Ello nos muestra que la mayoría de las bodegas en el Distrito de Ninabamba son informales ya sea por falta de recursos, desconocimiento del proceso de formalización o falta de cultura tributaria.

Emisión de comprobantes de pago al vender. El 54% de los encuestados respondieron que no emiten comprobantes de pago al momento de efectuar una venta (Tabla 2), dato que concuerda con Acaro (2015) quien afirma que el 61% no entregan comprobantes de pago al realizar ventas. Pero contrasta a los datos de Huamán & Vila (2015) el cual manifiesta que el 53.9% emiten comprobantes de pago por cada compra que hacen. Según Cárdenas (2018) los comprobantes de pago es un requisito indispensable que se obtiene mediante el trámite en SUNAT al inicio de un negocio. El presente resultado demostró que como la mayor parte de bodegas son informales no emiten comprobantes de pago por lo que están evadiendo el pago de impuestos al país y no contribuir con el crecimiento de éste.

Conocimiento de los beneficios de la formalización. El 54% de los encuestados no tienen conocimiento los beneficios que tiene la formalización (Tabla 2), índice que concuerda con Acaro (2015) quien afirma que el 61% no conocen los beneficios al estar formalizados. Este porcentaje nos mostró que es la consecuencia de que la mayor parte de las bodegas del Distrito de Ninabamba sean informales porque no se encuentran familiarizados con los conceptos de formalización.

Capitación en temas de formalización. El 85% de los encuestados nunca han recibido capacitación de alguna institución en temas de formalización (Tabla 2) dato que contrasta con Salazar (2016) quien afirma que el 91% pondrían bastante interés en su participación en algún programa de capacitación. El porcentaje mostrado es un factor

para que los dueños de las bodegas no cuenten con cultura tributaria y estén desinformados del procedimiento de formalización.

Pagos de impuestos. El 69% de los encuestado mencionaron que no pagan ningún tipo de impuesto (Tabla 2) dato que se asemeja a Salazar (2016) quien menciona que el 61% no tienen conocimiento acerca de los tributos que deben pagar. Pero contrasta con Jaimes (2018) que en su trabajo de investigación concluyó que el 72% de los propietarios consideran importante el pago de impuesto. También contrasta con Huamán & Vila (2015) quien afirma que el 71.6% no dejaron de pagar sus cuotas mensuales que corresponden a sus impuestos. Según Cárdenas (2018) el pago de impuestos se realiza de acuerdo al régimen tributario que este acogido la Mype y de acuerdo a ello realizara sus pagos respectivos cada mes. El porcentaje mostró que la mayoría de negocios no pagan impuestos esto debido a la informalidad en que están sumergidas las bodegas.

Noción de las oportunidades al formalizarse. El 92% de los dueños de las Mypes giro de negocio bodegas consideran que tendrían mayores oportunidades al formalizarse (Tabla 2) índice que concuerda con Aquino (2018) quien concluyo que el 100% están totalmente de acuerdo de encontrarse formalizadas como personas naturales para mejores oportunidades en el mundo de los negocios. Garzon, Rubio, & Ávila (2005) menciona que uno de los beneficios de la formalización es que abre puertas hacia los diferentes mercado nacionales e internacionales reportando un sin número de beneficios como la fe hacia los proveedores, los consumidores, el estado. El dato proporcionado indicó que la formalización proporciona más herramientas para ampliar puntos de venta y mejorar los ingresos.

Seguro de los trabajadores. El 100% de los encuestados respondieron que sus trabajadores no contaban con ningún tipo de seguro (Tabla 2) dato que coincide con la investigación de Aquino (2018) en donde menciona que el 100% de los trabajadores no están contratados bajo régimen de contrato fijo de manera que no cuentan con sus beneficios. Cárdenas (2018) nos menciona que uno de los tramites que conforma la formalización es la autorización o prestación de planillas, ello se refiere a que el empleador debe llevar un registro de planillas de sus trabajadores en donde se consigne su remuneración y los beneficios que le corresponde, dentro ellos está el seguro del trabajador. Ello permite que los trabajadores de las bodegas estén sin ningún beneficio y ante cualquier incidente que pudiese pasar no cuentan con el respaldo del seguro.

Conocimiento de las instituciones para tramites de formalización. El 54% de los encuestados no conocen las instituciones donde hacer su trámite de formalización (Tabla 2) dato que concuerda con la investigación Huamán & Vila (2015) donde concluye que el 44.1% de las Mypes no tienen conocimiento de los trámites para acogerse algún régimen tributario, también concuerda con Acaro (2015) en donde el 61% de las empresas no conocen el procedimiento para formalizar sus negocios. Ello es una de las consecuencias para que los negocios sean informales porque desconocen ante que instituciones acudir para realizar los trámites de formalización.

Licencia de funcionamiento. El 69% de Mypes giro de negocio bodegas no cuentan con licencia de funcionamiento (Tabla 2) dato que concuerda con Acaro (2015) donde manifiesta que el 61% no cuentan con licencia de funcionamiento. Pero discrepa con Aquino (2018) quien concluye que el 100% de las Mypes cuentan con licencia de funcionamiento. Cárdenas (2018) enumera a la licencia de funcionamiento como uno de los pasos para la formalización, definiéndola como la autorización que

otorga la municipalidad a las Mypes para que ésta pueda desarrollar sus actividades comerciales. La licencia de funcionamiento es un instrumento importante para que el negocio entre en marcha, pero debido a la informalidad no cuentan con mencionado documento.

### TABLA 3. Características de la Variable Gestión de Calidad

Conocimiento de gestión de calidad. El 54% de los encuestados no tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad (Tabla 3) índice que se asemeja a Salazar (2016) quien menciona que el 71% no tienen conocimiento de cómo realizar una buena gestión de un negocio. Ante el desconocimiento del término de gestión de calidad los dueños de las bodegas están dejando de lado muchos instrumentos que pudiesen aplicar en su Mypes para el mejor desenvolvimiento de ellas.

Atención brindada al cliente de acuerdo a sus necesidades. El 100% de los dueños de las Mypes brindan la atención de acuerdo a las necesidades de los clientes (Tabla 3), dato que es igual a Aquino (2018) en donde el 100% elaboran los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes en el proceso de planificación. También concuerda con Pinto (2017) quien en su trabajo de investigación menciona que el 95% de los servicios que brindan las Mypes son oportunos de acuerdo al cliente. Difiere también con Salazar (2016) en donde el 64% de las bodegas poseen una atención regular al cliente. Los representantes de los negocios atienden a sus clientes de acuerdo a las necesidades de estos, ello implica que de una forma u otra están logrando fidelizar al cliente.

Misión y visión del negocio. El 85% de los encuestados mencionaron que sus negocios no cuentan con misión y visión (Tabla 3) índice que contrasta con Aquino

(2018) quien menciona que el 45% de los empresarios están de acuerdo con la fijación de objetivos de los negocios. La misión y visión en las Mypes son estrategias muy importantes ya que a través de ello se plantearán objetivos que se cumplirán a un corto, mediano y largo plazo; y analizar si realmente se han cumplido y de qué manera ha influido en el negocio, pero en el presente dato mostrado los negocios no cuentan con estas herramientas importantes.

Implementación de recomendaciones por parte de los clientes para mejora del negocio. El 77% de los dueños de las Mypes toman en cuenta las recomendaciones que les mencionan sus clientes para la mejora del negocio (Tabla 3) dato que concuerda con Aquino (2018) quien en su trabajo de investigación afirma que el 100% de los dueños de las empresas identifican las necesidades de sus clientes en el proceso de planificación. Este dato indicó que los dueños están ligados a sus clientes y que siempre tienen que estar atentos a lo que el cliente necesita para cumplir con sus expectativas.

Uso de documentos de gestión para mejora de la calidad del servicio. El 100% de las Mypes giro de negocio bodegas no cuentan con documentos de gestión para la mejora de la calidad del servicio (Tabla 3) dato que contrasta con Salazar (2016) en donde el 99% piensan que sus negocios mejorarían bastante si hicieran uso de técnicas y herramientas de gestión. Ello demostró que los negocios se manejan sin hacer uso de documentos de gestión lo cual permite que las bodegas se manejen sin la debida planificación y no permita la mejora del servicio en cuanto a calidad.

Manejo de las redes sociales para promocionar el negocio. El 100% de los dueños de las Mypes giro de negocio bodegas no hacen uso de redes sociales para promocionar su negocio (Tabla 3), dato que se asemeja con Salazar (2016) quien

menciona que el 88.46% nunca utilizan publicidad por internet. Pero contrastan con los resultados encontrados con Ferruzola & Tomala (2018) el cual manifiesta que el 46.22% utilizan la publicidad a través de las redes sociales. Este porcentaje indico que como la mayor parte de las bodegas están administradas por personas de mayor edad no estén informados del manejo de las redes sociales, ya que actualmente es una herramienta que sirve para marketear a un negocio y hacerlo conocido.

El cliente como prioridad el negocio. El 100% de los encuestados consideran al cliente como una prioridad (Tabla 3) índice que concuerda con Aquino (2018) donde menciona que el 100% adecuan el servicio de acuerdo a las necesidades específicas del cliente por son la prioridad. Según el ISO 9001 (2015) uno de los principios de la gestión de calidad es el enfoque al cliente ya que de ellos depende la empresa, se debe comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes. Los dueños de las tiendas de abarrotes su prioridad es preocuparse por el cliente, saber lo que pueda requerir lo que hace que se sienta bien.

Capacitación de los trabajadores. El 100% de los representantes de las Mypes no capacitan a sus trabajadores para brindar mejor atención a sus clientes (Tabla 3) dato que se asemeja con Aquino (2018) quien en su trabajo de investigación concluyó que el 100% no están de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa capacite a los empleados para obtener mejores resultados. Las bases teóricas de Crosby (1987) menciona como unos de los pasos para el mejoramiento de la calidad la educación de los trabajadores para alcanzar la mejora de la calidad deseada. La capacitación al trabajador es muy importante porque ellos son la imagen del negocio, es parte clave del éxito de un negocio, de ellos depende si se gana o se pierde un cliente de acuerdo al servicio que tengan con el cliente.

Uso de incentivos para el incremento de ventas. El 69% de los encuestados ofrecen algún tipo de incentivo a sus clientes al momento de realizar una compra (Tabla 3) dato que difiere con Salazar (2016) quien afirma que el 11.54% casi nunca cuentan con programas de incentivos por la ventas realizadas. Este porcentaje demostró que los dueños de las Mypes del rubro bodegas de la ciudad de Ninabamba al entregar incentivos a sus clientes hagan que el cliente se sienta más satisfecho y regrese en una próxima oportunidad.

## VI. CONCLUSIONES

La mayor parte de los representantes de las Mypes giro de negocio bodegas son de sexo femenino (53.85%), además de tener entre 41 a 50 años (38.46%), tienen grado de instrucción estudios técnicos (46.15%) y tienen el cargo de siete años a más (76.92%) siendo los representantes los dueños de las Mypes.

La mayoría consideran que tendrían mejores oportunidades al ser formales (92.31%), al mismo tiempo en su totalidad de los negocios rubro bodegas sus trabajadores carecen de un tipo de seguro (100%), asimismo en su gran mayoría las bodegas son informales (53.85%) a causa de falta de información a través de capacitaciones que hablen de formalización, siendo este un causante para la evasión de impuestos (69.23%). El aporte a las Mypes a través de la variable de la formalización es que ante los grandes índices de informalidad los empresarios deben solicitar asesorías a las instituciones públicas, en este caso la municipalidad la entidad más cercana a sus negocios, para realizar un plan de capacitación a los emprendedores, sobre los tramites que involucra la formalización y ante que instituciones gestionar cada tramite. El beneficio que se estaría dando a los clientes es mayor seguridad al momento de realizar sus compras ya que estarán contribuyendo al país al momento de que ellos reciban un comprobante de pago porque ello asegura que el empresario está declarando sus impuestos ante SUNAT y ello beneficiará a la construcción de muchas más obras por parte del Estado en beneficio de nuestra sociedad.

La totalidad los dueños de las Mypes giro de negocio bodegas brindan una atención de acuerdo a las necesidades de sus clientes (100%), asimismo todos ellos consideran al cliente una prioridad atendiendo a todos sus requerimientos (100%). Además, la gran mayoría toman en cuenta las recomendaciones que sus clientes les



menciona (76.92%) para la mejora del servicio en cuanto a calidad, mencionando también que los dueños ofrecen a sus clientes algún tipo de incentivo al realizar una compra (69.23%), como gesto de su confianza en el negocio. El estudio de la variable gestión de calidad contribuye al empresario para que éste tenga un control o registro de los clientes que visitan sus negocios, para que en base a esos resultados los representantes tengan noción de cuantos clientes ganan o pierden cada mes y de acuerdo a eso tomen decisiones en mejora de sus negocios y evalúen que es lo que están haciendo bien o mal en relación al cliente y sus trabajadores. El beneficio aportado al cliente es que tendrá un servicio de calidad con personal capacitado que atenderá de acuerdo a las necesidades del cliente para que se sienta cómodo, seguro, satisfecho al momento de realizar sus compras y lograr la fidelización de este y la ganancia de muchos más clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Informarse más sobre los temas de formalización ya que no es un proceso muy amplio, ya que actualmente existen herramientas tecnológicas que permiten que los tramites de formalización sea más rápido.

Acercarse a sus municipalidades ya que en cada una de ellas existen profesionales a los cuales pueden preguntar y hacer la consulta sobre temas de formalización, ya que hoy en nuestros días permite la apertura de muchas puertas en el mundo de los negocios.

Capacitar a los trabajadores de las Mypes ya que ellos tienen una relación directa con el cliente y de ello dependerá si se gana o pierde un cliente.

Implementación de los negocios con productos de calidad para llamar la atención del cliente, sembrando una buena impresión logrando fidelizar al cliente y obtener una recomendación permitiendo que muchas más personas conozcan el negocio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad? (25 de Julio de 2017). Obtenido de NUEVA ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Abal, E. (2018). La calidad del servicio como estrategia de la satisfacción del cliente en la Bodega “Adara” del Distrito De San Rafael – 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Huanuco. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13694/SATISFACCI%c3%93N\\_CLIENTE\\_ABAL\\_ASCAYO\\_EMERSON\\_.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13694/SATISFACCI%c3%93N_CLIENTE_ABAL_ASCAYO_EMERSON_.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Acaro, G. (2015). Caracterización de la competitividad y formalización en las mype rubro bodegas del mercado de Sullana, año 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/393/COMPETITIVIDAD\\_MYPE\\_ACARO\\_CASTRO\\_GLADIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/393/COMPETITIVIDAD_MYPE_ACARO_CASTRO_GLADIS.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Aquino, F. (2018). Gestión de la calidad y la formalización de las mype del sector comercio - rubro bodegas, del Mercado Valle Sagrado, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_AQUINO\\_HINOSTROZA\\_FLOR\\_KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION_CALIDAD_FORMALIZACION_AQUINO_HINOSTROZA_FLOR_KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardenas, J. (2018). *Constitucion y Formalizacion*. Ministerio de la Produccion.
- Cepeda, M. Á. (2016). Factores que impiden la formalización y desarrollo del sector productivo en el Ecuador periodo 2012 - 2016. (*Tesis de Pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Obtenido de Agencia Peruana de Noticias:

[https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-  
aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx](https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-<br/>aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx)

Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: Compañía Editorial Continental SA.

De Soto, H. (1987). *El otro sendero: la revolucion informal*. Bogotá: La Oveja Negra.

Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. (D. d. S.A., Ed.) Madrid. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fn  
d&pg=PP11&dq=Deming,+W.+Edwards+\(1989\).+Calidad,+Productividad+y  
+Competitividad&ots=ZFx44EgkjN&sig=fiDpEE8pItChmHgZHOURkEs\\_D-  
Y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fn<br/>d&pg=PP11&dq=Deming,+W.+Edwards+(1989).+Calidad,+Productividad+y<br/>+Competitividad&ots=ZFx44EgkjN&sig=fiDpEE8pItChmHgZHOURkEs_D-<br/>Y#v=onepage&q&f=false)

Fernandez, E. (2015). Programa de capacitacion y mejoramiento de la gestion de las tiendas o bodegas de la ciudad de Huamachuco: 2015. (*Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3303/Huaman%20Car  
denas-Gudalupe%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3303/Huaman%20Car<br/>denas-Gudalupe%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferruzola, J. A., & Tomala, J. A. (2018). Plan de negocios para la formilizacion empresarial del restaurante "El Rey de la Chuleta" de la Ciudad de Guayaquil. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.

FMI. (30 de Julio de 2018). Economías sombrías en todo el mundo: ¿qué aprendimos en los últimos 20 años?

Garcia Ferrando. (1993). Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

Garzon, R., Rubio, J., & Ávila, A. (2005). *Guia para constituir y formalizar una empresa* (Octava ed.). Bogotá: Produccion Editorial Departamento de Publicaiones.

Guajardo, E. (2008). *Administracion de la Calidad Total*. Mexico: Pax Mexico.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES SA. Obtenido de

[https://elibro.net/es/ereader/uladech/73662?as\\_contributor=hernandez&as\\_contributor\\_op=unaccent\\_\\_icontains&as\\_title\\_name=metodologia\\_\\_de\\_\\_la\\_\\_investigacion&as\\_title\\_name\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/73662?as_contributor=hernandez&as_contributor_op=unaccent__icontains&as_title_name=metodologia__de__la__investigacion&as_title_name_op=unaccent__icontains&prev=as)

Herrera, M. (12 de Octubre de 2019). Informalidad en Colombia llega a casi la mitad de la población ocupada. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/economia/informalidad-en-colombia-llega-casi-la-mitad-de-la-poblacion-ocupada>

Huaman, E., & Vila, G. (2015). El nuevo régimen único simplificado y su influencia en la evasión tributaria en las bodegas del distrito de Huancayo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4910/fernandezsegura\\_elda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4910/fernandezsegura_elda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IBEG. (28 de Diciembre de 2018). Trabajo informal en Brasil alcanza cifra récord. Obtenido de <https://www.telesurtv.net/news/brasil-trabajo-informal-desempleo-20181228-0016.html>

Ishikawa, K. (1989). *¿Que es el control total de la calidad?* Grupo Editorial Norma.

ISO. (2015). *ISO 9001: Sistemas de gestion de la calidad*. Norma Internacional, Ginebra.

*ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad*. (s.f.). Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Jaimes, L. M. (2018). El proceso de formalización y su relación con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Huanuco, Huanuco.

Juran, J. (1990). *Juran y la planificacion para la calidad*. (D. d. S.A., Ed.) Madrid. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Juran\\_y\\_la\\_planificaci%C3%B3n\\_para\\_la\\_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Lavado, P. (25 de Noviembre de 2016). *Informalidad en Perú*. Obtenido de Foco Economico: Un blog latinoamericano de economía y política: <http://focoeconomico.org/2016/11/25/informalidad-en-peru/>
- Loayza, N. (2006). *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú*.
- Ministerio de Producción. (s.f.). *Crece tu empresa: Constitución y formalización*. Obtenido de Crece Mype: <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/crece-tu-empresa/05%20formalizacin.pdf>
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad* (Primera ed.). Madrid. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true)
- OIT. (Enero de 2017). *ILO*. Obtenido de La formalización de las empresas.
- Pinto, J. (2017). La calidad del servicio en la bodega Santa Elena del Distrito de Pocollay en el año 2017, a través del Modelo SERVQUAL. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/312/1/Pinto-Llosa-Jaime-Rodolfo.pdf>
- Rave, R. (09 de Agosto de 2018). *El reto de la informalidad en Latinoamérica*. Obtenido de CNN: <https://cnnespanol.cnn.com/2018/08/09/el-reto-de-la-informalidad-en-latinoamerica/>
- Salazar, D. (2016). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodeg. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE\\_PROMOCION%20DE%20VENTAS\\_%20SALAZAR\\_SANTILLAN\\_%20DELIA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santos, H. L. (2016). *Caracterización de la competitividad y formalización de las Mype rubro bodegas del AA. HH. Los Médanos - Castilla - Piura, año 2016*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura.

Sierra Bravo. (1998). Obtenido de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/docentes/trabajos/37235\\_138444.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/37235_138444.pdf)

Silupú , B. (13 de Octubre de 2019). La formalización de las mypes. *El Peruano*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia-la-formalizacion-de-mypes-85328.aspx>

Uladech. (16 de Agosto de 2019). Código de Ética para la investigación. 7.

Vásquez, A. (24 de Mayo de 2019). *Informalidad laboral llega al 80% en Cajamarca*. Obtenido de Gobierno Regional de Cajamarca: <https://portal.regioncajamarca.gob.pe/noticias/informalidad-laboral-llega-al-80-en-cajamarca>

## ANEXOS

### ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
N°	Actividades	Año 2018				Año 2019								Año 2020	
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I	
		Mes				Mes				Mes				Mes	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del Proyecto.	X													
2	Revisión del Proyecto por el Jurado de Investigación.		X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.			X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X										
5	Mejora del marco teórico.					X	X								
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X	X						
7	Elaboración del consentimiento informado.									X					
8	Ejecución de la metodología.										X				
9	Resultados de la investigación.										X				
10	Conclusiones y recomendaciones.											X			
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X		
12	Redacción del informe final												X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.													X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.														X
15	Redacción del artículo científico.														X



## ANEXO 2. PRESUPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	0.20	100	20.00
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	25.00	1	25.00
• Papel Bond A-4	0.10	100	10.00
• Lapiceros	0.50	4	2.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub Total</b>			<b>167.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	3.00	4	12.00
<b>Sub Total</b>			<b>12.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>179.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>831.00</b>

**ANEXO 3. CUADRO DE SONDEO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DE LA BODEGA (RAZÓN SOCIAL)</b>	<b>NOMBRE DEL DUEÑO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
01	Milagros	Victoria Gavidia González	Calle Burga Larrea S/N
02	El Chino	Cleofe Gavidia González	Calle Burga Larrea S/N
03	S/N	Gripina Díaz	Calle S/N
04	EL SOL	Hortensia Mondragón Barrantes	Calle El Sol S/N
05	El Ninabambino	Clincton Benavides Vargas	Calle Manuel A. Odría S/N
06	Emadee	Líder del Pilar Díaz Silva	Calle Burga Puelles S/N
07	S/N	Yoner Paredes Díaz	Calle Burga Puelles S/N
08	S/N	Raquel Díaz	Calle Burga Larrea S/N
09	S/N	Aurelio Fernández	Calle Burga Larrea S/N
10	Señor de los Milagros	Almagro Fernández	Calle José del Carmen Cabrejo S/N
11	El Chugurano	Manuel Fustamante Pérez	Calle José del Carmen Cabrejo S/N
12	Costa Verde	Alicia Saucedo Hernández	Calle Burga Larrea S/N
13	Don Cine	Cinecio Chuquilin	Calle Los Maestros S/N

## **ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **ESTIMADO SEÑOR (A): YONER DIAZ PAREDES**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominada: Caracterización de la Formalización y Gestión de Calidad de las Mypes de la Sección Comercialización de Abarrotes giro de negocio Bodegas en la Ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018



Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 995190381, correo anamili\_18\_amlg@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Ana Milagros Lizana Gavidia</u> <b>Nombre del investigador</b>	 <b>Firma del investigador</b>	<u>Abril 2020</u> <b>Fecha</b>	<u>09:00 a.m.</u> <b>Hora</b>
<u>Carlos E. Rebaza Alfaro</u> <b>Nombre del docente tutor</b>	 <b>Firma del docente tutor</b>	<u>Abril 2020</u> <b>Fecha</b>	<u>09:00 a.m.</u> <b>Hora</b>

## ANEXO 5. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la Formalización y Gestión de Calidad de las Mypes de la sección comercialización de abarrotes giro de negocio bodegas en la ciudad de Ninabamba, Santa Cruz, Cajamarca, 2018, Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### DATOS DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES

##### 1. Género

- a. Masculino
- b. Femenino

##### 2. Edad

- a. De 18 a 30 años
- b. De 31 a 40 años
- c. De 41 a 50 años
- d. De 51 a más años

##### 3. Grado de instrucción

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Técnico
- e. Universidad

##### 4. Cargo que desempeña

- a. Dueño

b. Administrador

**5. Tiempo que desempeña el cargo**

- a. De 0 a 3 años
- b. De 4 a 6 años
- c. De 7 a más años

**REFERENTE A LA VARIABLE DE FORMALIZACIÓN**

**6. ¿Su negocio se encuentra formalizado?**

- a. Si
- b. No

**7. ¿Usted emite comprobantes de pago al momento de efectuar una venta?**

- a. Si
- b. No

**8. ¿Conoce los beneficios al formalizarse?**

- a. Si
- b. Poco conocimiento
- c. No

**9. ¿Ha recibido capacitación de alguna institución en temas de formalización?**

- a. Si
- b. No

**10. ¿Actualmente paga algún tipo de impuesto?**

- a. Si
- b. No

**11. ¿Usted considera que tendría más oportunidades al formalizarse?**

- a. Si
- b. No

**12. ¿Sus trabajadores cuentan con algún tipo de seguro?**

- a. Si
- b. No

**13. ¿Conoce ante que instituciones hacer su trámite para formalizarse?**

- a. Si
- b. Poco conocimiento
- c. No

**14. ¿Su negocio cuenta con licencia de funcionamiento?**

- a. Si
- b. No

**REFERENTE A LA VARIABLE DE GESTION DE CALIDAD**

**15. ¿Tiene conocimiento sobre gestión de calidad?**

- a. Si
- b. Poco conocimiento
- c. No

**16. ¿La atención que usted brinda es de acuerdo a las necesidades del cliente?**

- a. Si

- b. No
- 17. ¿Su negocio cuenta con misión y visión?**
  - a. Si
  - b. No
- 18. ¿Toma en cuenta las recomendaciones de sus clientes para la mejora de su negocio?**
  - a. Si
  - b. No
- 19. ¿Hace uso de documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio?**
  - a. Si
  - b. No
- 20. ¿Hace uso de las redes sociales para promocionar su negocio?**
  - a. Si
  - b. No
- 21. ¿Considera usted al cliente como una prioridad?**
  - a. Si
  - b. No
- 22. ¿Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una mejor atención a sus clientes?**
  - a. Si
  - b. No
- 23. Al momento de realizar una venta, ¿ofrece a sus clientes algún tipo de incentivo?**
  - a. Si
  - b. No

## ANEXO 6. HOJA DE TABULACIÓN

TABLA 1 Características de los gerentes y/o representantes legales

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Género	Masculino	IIII-I	6	46.15
	Femenino	IIII-II	7	53.85
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
Edad	De 18 a 30 años	I	1	7.69
	De 31 a 40 años	III	3	23.08
	De 41 a 50 años	IIII	5	38.46
	De 51 a más años	III	4	30.77
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00
	Primaria	II	2	15.38
	Secundaria	IIII	5	38.47
	Técnico	IIII-I	6	46.15
	Universidad		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
Cargo que desempeña	Dueño	IIII-IIII-III	13	100.00
	Administrador		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
Tiempo que desempeñan el cargo	De 0 a 3 años	I	1	7.69
	De 4 a 6 años	II	2	15.39
	De 7 a más años	IIII-IIII	10	76.92
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

TABLA 2 Características de la variable formalización

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
¿Su negocio se encuentra formalizado?	Si	IIII-II	7	53.85
	No	IIII-I	6	46.15
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Usted emite comprobantes de pago al momento de efectuar una venta?	Si	IIII-I	6	46.15
	No	IIII-II	7	53.85
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Conoce los beneficios al formalizarse?	Si	I	1	7.69
	Poco conocimiento	IIII	5	38.46
	No	IIII-II	7	53.85
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Ha recibido capacitación de alguna institución en temas de formalización?	Si	II	2	15.38
	No	IIII-IIII-I	11	84.62
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Actualmente paga algún tipo de impuesto?	Si	III	4	30.77
	No	IIII-III	9	69.23
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Usted considera que tendría más oportunidades al formalizarse?	Si	IIII-IIII-II	12	92.31
	No	I	1	7.69
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Sus trabajadores cuentan con algún tipo de seguro?	Si		0	0.00
	No	IIII-IIII-III	13	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Conoce ante que instituciones hacer su trámite para formalizarse?	Si	I	1	7.69
	Poco conocimiento	IIII	5	38.46
	No	IIII-II	7	53.85
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Su negocio cuenta con licencia de funcionamiento?	Si	III	4	30.77
	No	IIII-III	9	69.23
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

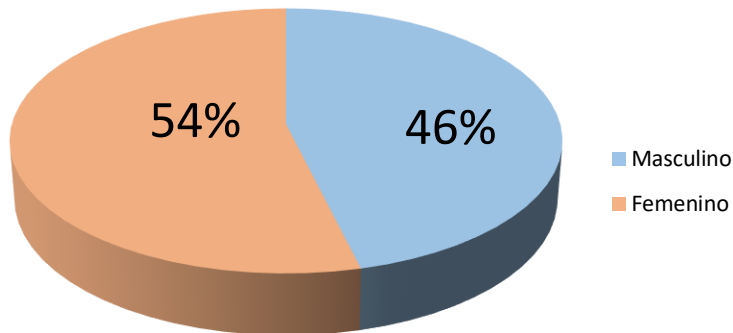


TABLA 3 Características de la variable Gestión de Calidad

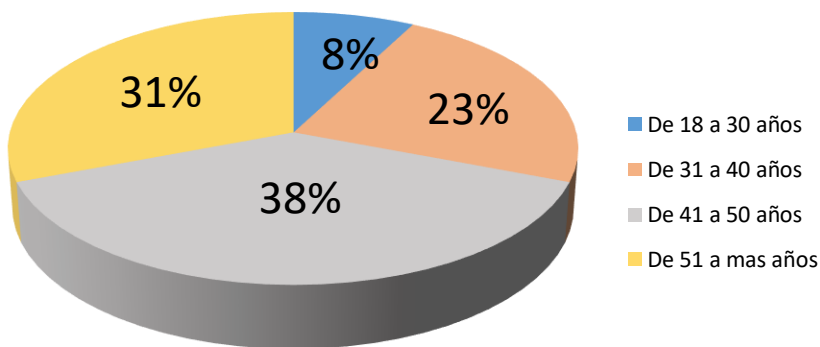
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
¿Tiene conocimiento sobre gestión de calidad?	Si	I	1	7.69
	Poco conocimiento	IIII	5	38.46
	No	IIII-II	7	53.85
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿La atención que usted brinda es de acuerdo a las necesidades del cliente?	Si	IIII-IIII-III	13	100.00
	No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Su negocio cuenta con misión y visión?	Si	II	2	15.38
	No	IIII-IIII-1	11	84.62
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Toma en cuenta las recomendaciones de sus clientes para la mejora de su negocio?	Si	IIII-IIII	10	76.92
	No	III	3	23.08
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Hace uso de documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio?	Si		0	0.00
	No	IIII-IIII-III	13	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Hace uso de las redes sociales para promocionar su negocio?	Si		0	0.00
	No	IIII-IIII-III	13	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Considera usted al cliente como una prioridad?	Si	IIII-IIII-III	13	100.00
	No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
¿Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una mejor atención a sus clientes?	Si		0	0.00
	No	IIII-IIII-III	13	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
Al momento de realizar una venta, ¿ofrece a sus clientes algún tipo de incentivo?	Si	IIII-III	9	69.23
	No	III	4	30.77
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-III</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

## ANEXO 7. FIGURAS

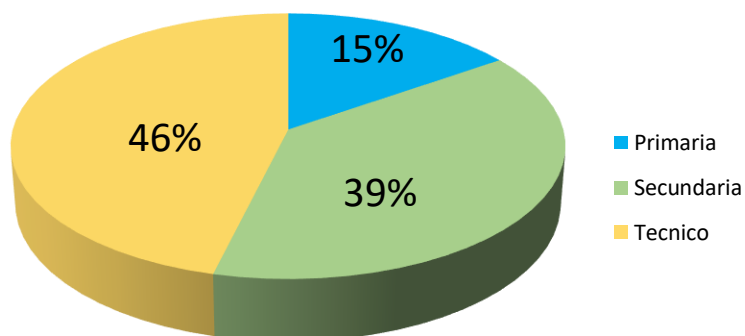
**TABLA 1** Características de los gerentes y/o representantes legales



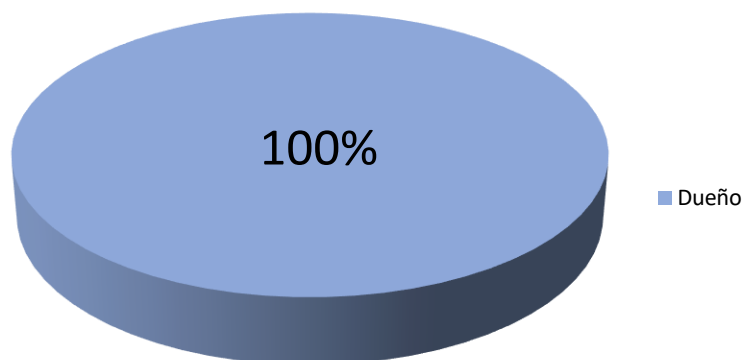
**FIGURA 1.** Género de los representantes  
Fuente. Tabla 1



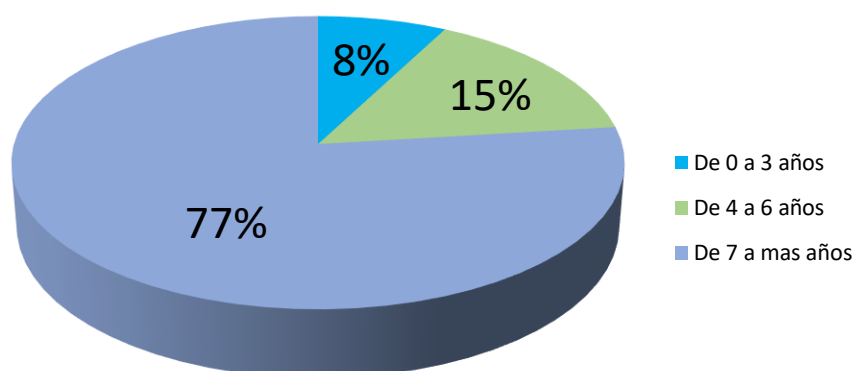
**FIGURA 2.** Edad de los representantes  
Fuente. Tabla 1



**FIGURA 3.** Grado de instrucción de los representantes  
Fuente. Tabla 1

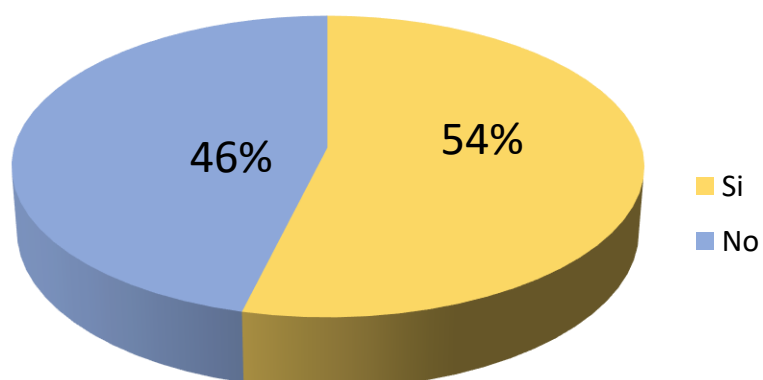


**FIGURA 4.** Cargo que desempeñan los representantes  
Fuente. Tabla 1

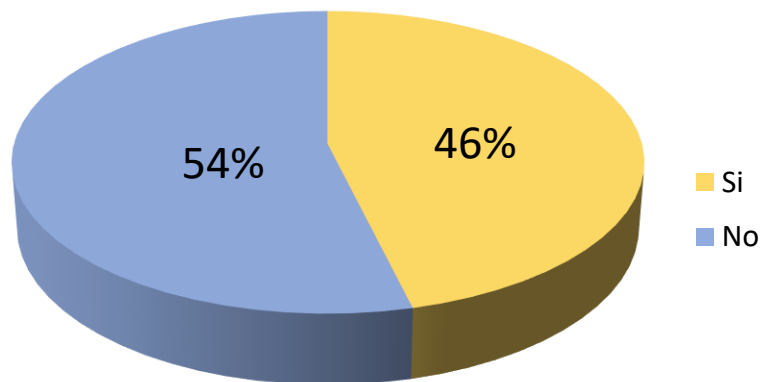


**FIGURA 5.** Tiempo que desempeñan los representantes el cargo  
Fuente. Tabla 1

**TABLA 2 Características de la variable formalización**

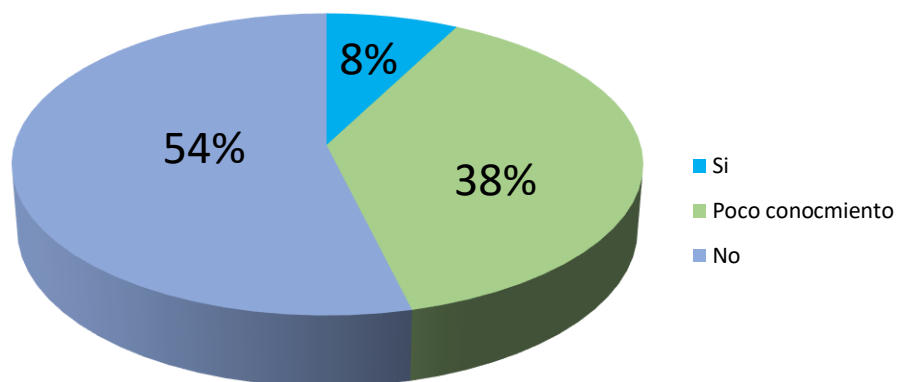


**FIGURA 6.** Formalización del negocio  
Fuente. Tabla 2



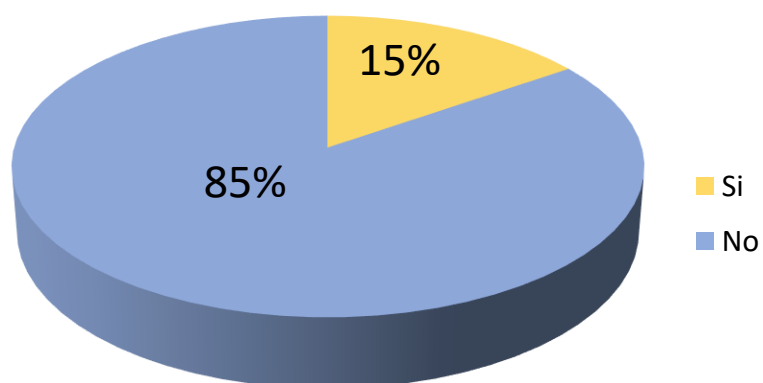
**FIGURA 7.** Emisión de comprobantes al vender

Fuente. Tabla 2



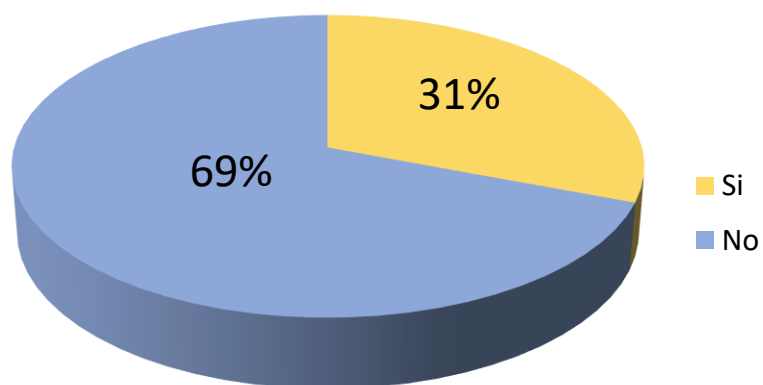
**FIGURA 8.** Conocimiento de los beneficios de la formalización

Fuente. Tabla 2



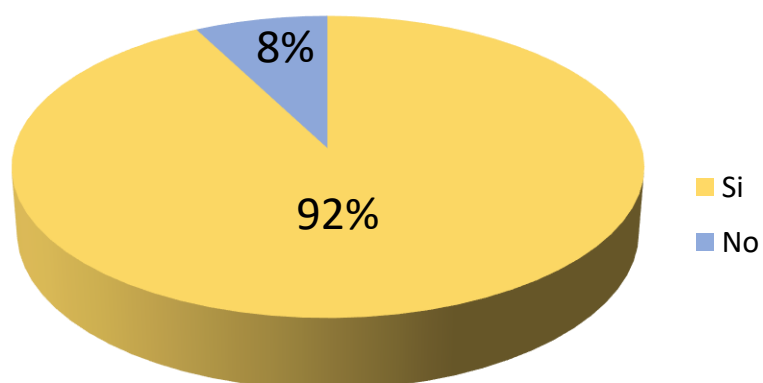
**FIGURA 9.** Capacitación en temas de formalización

Fuente. Tabla 2



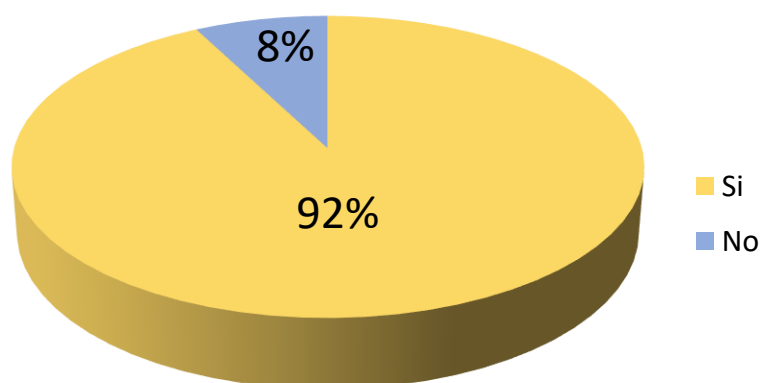
*FIGURA 10.* Pagos de impuestos

Fuente. Tabla 2



*FIGURA 11.* Noción de las oportunidades al formalizarse

Fuente. Tabla 2



*FIGURA 12.* Seguro de los trabajadores

Fuente. Tabla 2

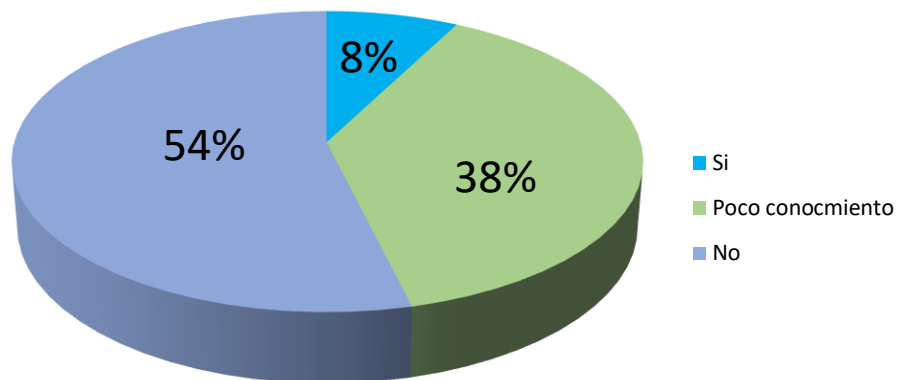


FIGURA 13. Conocimiento de las instituciones para tramites de formalización

Fuente. Tabla 2

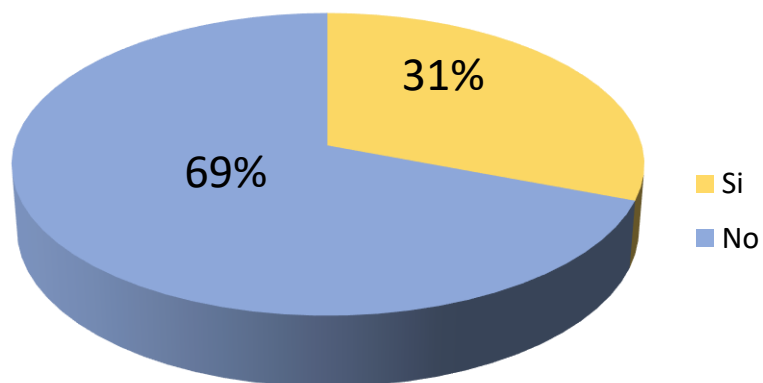


FIGURA 14. Licencia de funcionamiento

Fuente. Tabla 2

**TABLA 2 Características de la variable Gestión de calidad**

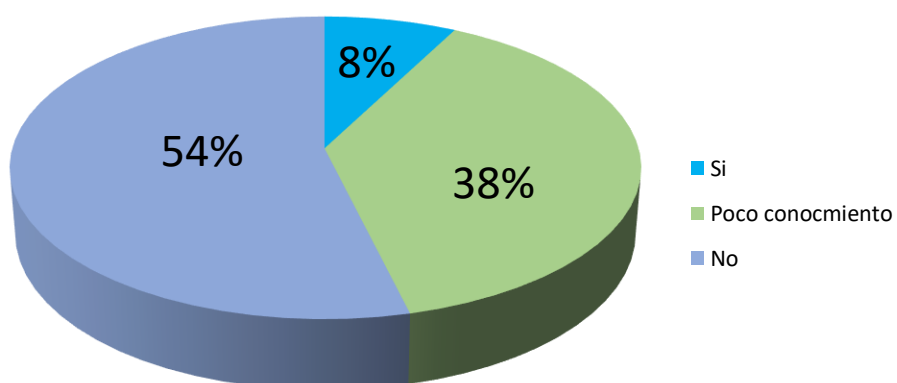
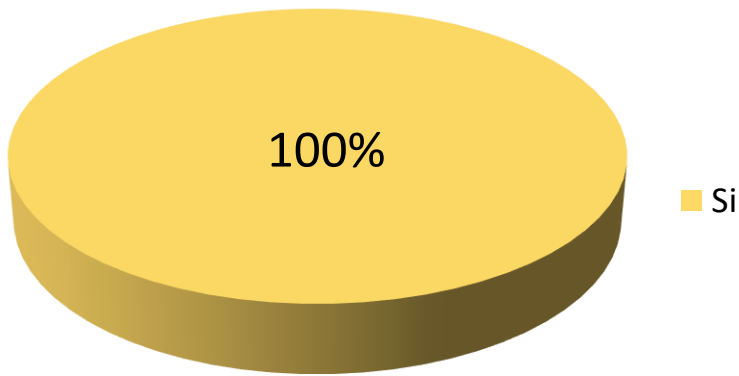
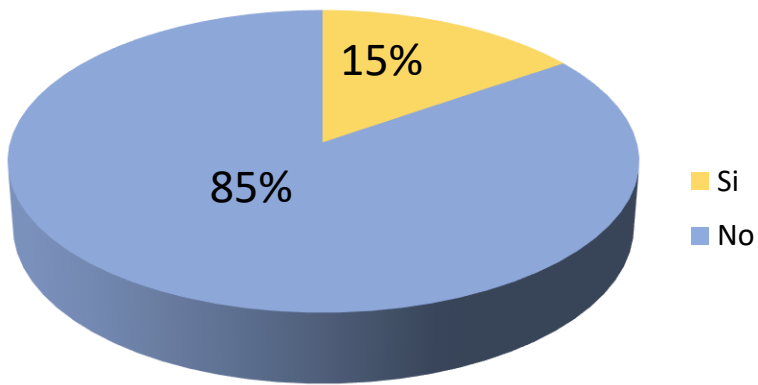


FIGURA 15. Conocimiento de gestión de calidad

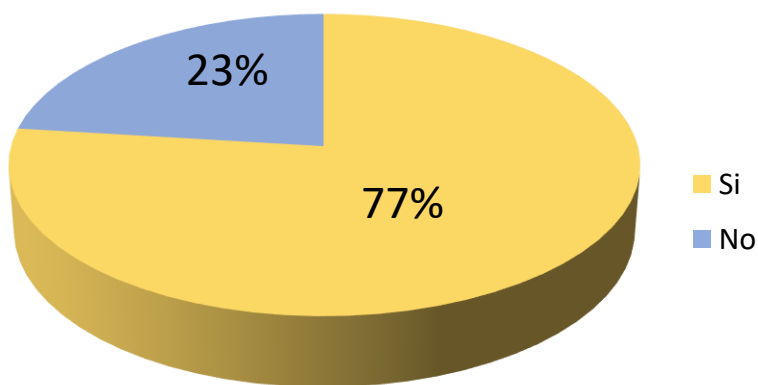
Fuente. Tabla 3



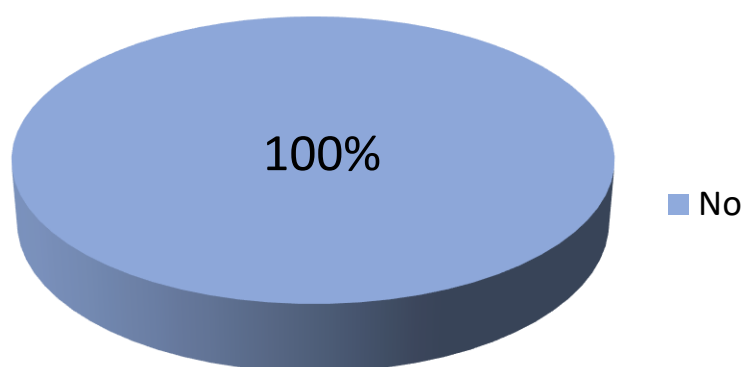
*FIGURA 16.* Atención brindada al cliente de acuerdo a sus necesidades  
Fuente. Tabla 3



*FIGURA 17.* Misión y visión del negocio  
Fuente. Tabla 3

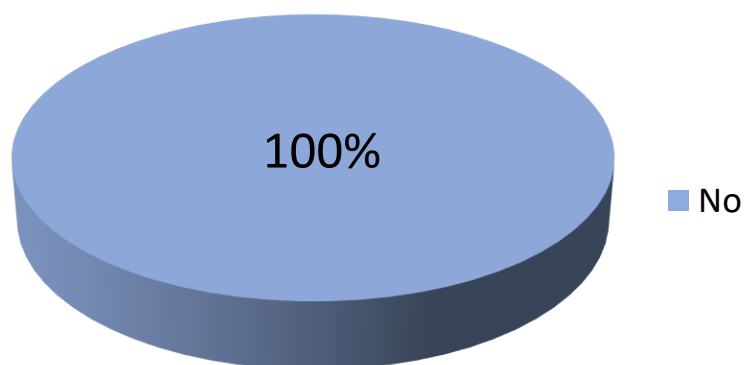


*FIGURA 18.* Implementación de recomendaciones por parte de los clientes para mejora del negocio  
Fuente. Tabla 3



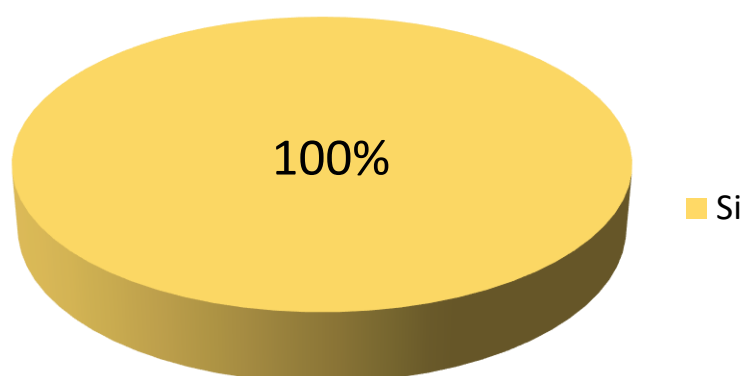
*FIGURA 19.* Uso de documentos de gestión para mejora de la calidad del servicio

Fuente. Tabla 3



*FIGURA 20.* Manejo de las redes sociales para promocionar el negocio

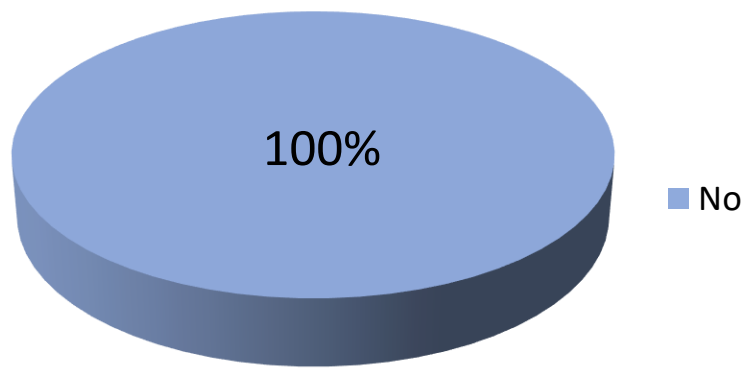
Fuente. Tabla 3



*FIGURA 21.* El cliente como prioridad del negocio

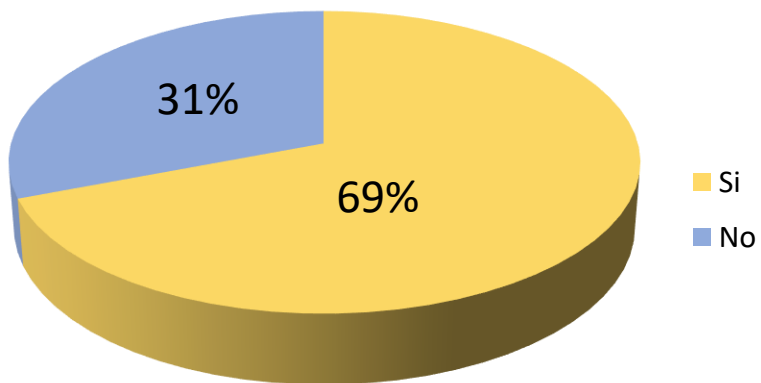
Fuente. Tabla 3





*FIGURA 22.* Capacitación de los trabajadores

Fuente. Tabla 3



*FIGURA 23.* Uso de incentivos para el incremento de ventas

Fuente. Tabla 3