

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE COMERCIALES
RUBRO PRODUCTOS PARA EL HOGAR DEL DISTRITO DE
HUANCABAMBA – PIURA, AÑO 2017**

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

AUTOR:

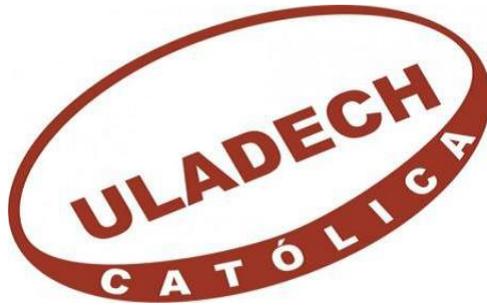
**KEVIN PEREZ GUERRERO
(0000-0001-9685-9271)**

ASESOR:

**MG. LIC. MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA
(0000-0003-4838-1706)**

PIURA – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE COMERCIALES
RUBRO PRODUCTOS PARA EL HOGAR DEL DISTRITO DE
HUANCABAMBA – PIURA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

**KEVIN PEREZ GUERRERO
(0000-0001-9685-9271)**

ASESOR:

**MG. LIC. MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA
(0000-0003-4838-1706)**

PIURA – PERÚ

2019

TITULO

Caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.

EQUIPO DE TRABAJO

JURADO

PRESIDENTE

Mg. Lic. Vilela Vargas Víctor Hugo
(0000-0003-2027-6920)

MIEMBRO

Lic. Chumacero Ancajima Maritza Zelindeth
(0000-0001-7372-741X)

MIEMBRO

Lic. Guzmán Castro Iván Arturo
(0000-0002-4650-4322)

ASESOR

Mg. Lic. Merino Hinostriza Manuel Gerardo
(0000-0003-4838-1706)

AUTOR

Kevin Perez Guerrero
(0000-0001-9685-9271)

HOJA FIRMA DE JURADO Y ASESOR

PRESIDENTE

Mg. Lic. Vilela Vargas Víctor Hugo
(0000-0003-2027-6920)

MIEMBRO

Lic. Chumacero Ancajima Maritza Zelindeth
(0000-0001-7372-741X)

MIEMBRO

Lic. Guzmán Castro Iván Arturo
(0000-0002-4650-4322)

ASESOR

Mg. Lic. Manuel Gerardo Merino Hinostroza
(0000-0003-4838-1706)

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la fortaleza para conseguir mis objetivos, ayudarme en los momentos cuando sentía el deseo de rendirme y por ser mi guía, mi ayuda en todo momento de debilidad.

A mis padres: Tomas y Nilda por el apoyo moral, los consejos que me han sido de utilidad cuando más lo necesitaba y estar a mi lado dándome las fuerzas para seguir.

A la universidad, por brindarme la formación adecuada para el progreso personal, por permitirme obtener momentos importantes que servirán de recuerdo y experiencia para la vida.

A los docentes que me han orientado con sus experiencias y conocimientos para obtener las ideas necesarias y lograr la finalización efectiva de la presente investigación.

A mis hermanos: Aurora e Ítalo que promueven la firmeza en mi camino, a mi familia por siempre esperar lo mejor de mí, y por último a mis a todo mi círculo social, que brindaron su apoyo en los momentos complicados.

DEDICATORIA

A mis padres por todo el trabajo y sacrificio que han realizado para verme lograr mis objetivos, por su apoyo en los momentos difíciles, por brindarme la confianza y los consejos necesarios para desarrollarme de manera profesional.

A mis hermanos que son mi motivación para seguir con mis actividades, ellos han sido mi fortaleza, mi guía, el motivo para culminar mis metas y ser un orgullo, signo de motivación para que cumplan sus propios sueños.

RESUMEN

La presente información tiene base en la segunda línea de investigación: Línea de la gestión de calidad y formalización de las MYPE en el Perú y al campo de las MYPE disciplinada, la cual, es designada por la escuela de administración, el desarrollo del estudio es en el distrito de Huancabamba – Piura, la cual está enfocada a conocer cómo se caracteriza la formalización y la gestión de calidad de las MYPE comerciales del rubro venta de productos para el hogar, que consta de una población de 2 MYPES, las cuales se encuentran en la parte central del distrito de Huancabamba; el tipo de investigación es descriptiva ya que busca profundizar y conocer los problemas que puedan existir en la formalidad y la gestión de calidad, es de nivel cuantitativo porque permite realizar un estudio estadístico de la recolección de información y de los datos con una medición numérica, cuyo proceso es continuo y de máximo control, el diseño es no experimental de corte transversal; de acuerdo a los resultados, el 100% de los propietarios se encuentran afiliados al nuevo RUS, el 100% de los propietarios cuentan con licencia de funcionamiento, el 100% de los propietarios consideran que los costos tributarios no afectan al desarrollo de la MYPE, se concluye que, si es importante la formalización empresarial, pues permite a los propietarios cumplir con la normatividad tributaria, generando un mejor desarrollo económico frente a las MYPE informales y cada MYPE que se toma para la investigación se encuentra afiliada a un régimen tributario, cumpliendo con la formalidad, porque para poder estar inscritos en un régimen tributario deben estar inscritos en SUNAT bien como persona natural o jurídica.

Palabras Clave: Formalización, Gestión de calidad, MYPE.

ABSTRACT

This information is based on the second line of research: Line of quality management and formalization of MYPE in Peru and the field of disciplined MYPE, which, is designated by the school of administration, the development of the study is in the district of Huancabamba - Piura, which is focused on knowing how the formalization and quality management of the commercial MYPE of the household products sale heading is characterized, which consists of a population of 2 MYPES, which are in the central part of the district of Huancabamba; The type of research is descriptive because it seeks to deepen and know the problems that may exist in formality and quality management, it is quantitative level because it allows a statistical study of the collection of information and data with a numerical measurement, whose process is continuous and of maximum control, the design is not experimental of transversal cut; According to the results, 100% of the owners are affiliated with the new RUS, 100% of the owners have an operating license, 100% of the owners consider that the tax costs do not affect the development of the MYPE, It is concluded that, if business formalization is important, as it allows owners to comply with tax regulations, generating better economic development against informal MYPES and each MYPE that is taken for research is affiliated with a tax regime, complying with the formality, because in order to be registered in a tax regime they must be registered in SUNAT either as a natural or legal person.

Keywords: Formalization, Quality Management, MYPE.

TABLA DE CONTENIDO

TITULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	17
2.1.1 Variable Formalización:	17
Internacional:.....	17
Nacional:	20
Local:	22
2.1.2 Variable Gestión de Calidad.....	24
Internacional:.....	24

Nacional:	26
Local:	28
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	30
2.2.1 Formalización	30
2.2.1.1 Importancia de la Formalización.....	33
2.2.1.2 Beneficios de la Formalización.....	39
2.2.2 Gestión de Calidad	42
2.2.2.1 Elementos De La Gestión De Calidad.....	45
2.2.2.2 Ventajas De La Gestión De Calidad	47
III. HIPÓTESIS	50
IV. METODOLOGÍA	50
4.1 Tipo de Investigación:.....	50
4.2 Nivel de la Investigación:.....	50
4.3 Diseño de la Investigación:	51
4.4 Población y Muestra:	51
4.5 Plan de Análisis:	52
4.6 Definición y Operacionalización de las Variables.....	53
Tabla 4.1 Matriz de Operacionalización de las Variables	53
4.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
4.8 Matriz de Consistencia.....	56
Tabla 4.2 Matriz de Consistencia	56

4.9 Principios Éticos	58
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS	59
5.1 Formalización:	59
5.2 Gestión de Calidad:.....	68
5.2.1 Propietarios	68
5.2.2 Clientes:	78
VI. CONCLUSIÓN.....	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
VIII. ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?.....	59
Tabla N° 2: ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?.....	60
Tabla N° 3: ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?	61
Tabla N° 4: ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?	62
Tabla N° 5: ¿Estar afiliado a un Régimen Tributario, beneficia a las actividades que realiza?.....	63
Tabla N° 6: ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE? 64	
Tabla N° 7: ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?.....	65
Tabla N° 8: ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?.....	66
Tabla N° 9: ¿Cree usted que estar formalizado permite obtener productos de calidad a menor costo?.....	67
Tabla N° 10: ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?	68
Tabla N° 11: ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en el envío del producto?.....	69
Tabla N° 12: ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?.....	70
Tabla N° 13: ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?	71
Tabla N° 14: ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva? 72	
Tabla N° 15: ¿Garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?	73

Tabla N° 16: ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?	74
Tabla N° 17: ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?	75
Tabla N° 18: ¿Realiza ofertas que beneficien a la venta de los productos?	76
Tabla N° 19: ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?.....	77
Tabla 20: ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?	78
Tabla N° 21: ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?	79
Tabla N° 22: ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?.....	80
Tabla N° 23: ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?	81
Tabla N° 24: ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionada con el precio?	82
Tabla N° 25: ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?	83
Tabla N° 26: ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente en las MYPE rubro productos para el hogar?.....	84
Tabla N° 27: ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?	85
Tabla N° 28: ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?.....	59
Grafico N° 2: ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?.....	60
Grafico N° 3: ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?	61
Grafico N° 4: ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?....	62
Grafico N° 5: ¿Estar afiliado a un Régimen Tributario, beneficia a las actividades que realiza?.....	63
Grafico N° 6: ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE?	64
Grafico N° 7: ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?.....	65
Grafico N° 8: ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?.....	66
Grafico N° 9: ¿Cree usted que estar formalizado permite obtener productos de calidad a menor costo?	67
Grafico N° 10: ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?	68
Grafico N° 11: ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en el envío del producto?.....	69
Grafico N° 12: ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?.....	70
Grafico N° 13: ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?	71
Grafico N° 14: ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva?	72

Grafico N° 15: ¿Garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?	73
Grafico N° 16: ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?	74
Grafico N° 17: ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?	75
Grafico N° 18: ¿Realiza ofertas que beneficien a la venta de los productos?	76
Grafico N° 19: ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?.....	77
Grafico N° 20: ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?	78
Grafico N° 21: ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?	79
Grafico N° 22: ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?.....	80
Grafico N° 23: ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?	81
Grafico N° 24: ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionada con el precio?	82
Grafico N° 25: ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?	83
Grafico N° 26: ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente en las MYPE rubro productos para el hogar?.....	84
Grafico N° 27: ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?	85
Grafico N° 28: ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?.....	86

I. INTRODUCCIÓN

La realización del estudio titulado, caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017, está relacionada sobre la segunda línea de investigación, constituida como: línea de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE en el Perú y al campo de las MYPE disciplinadas, línea que ha sido designada por la escuela de administración.

El desarrollo del estudio permitirá describir cómo se caracteriza el sistema formal y como es la realización de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, de esta manera se podrá conocer la importancia de la formalización y los beneficios que obtienen las medianas y pequeñas empresas al ser formalizadas, consecutivamente se analizará cada ventaja que brinda el desarrollo de un sistema de gestión de calidad , de tal manera que beneficie a las actividades para que la empresa logre crecer, además permitirá obtener un buen control organizativo, con el cual se podrá reaccionar a tiempo ante los problemas, permitiendo ejecutar las tareas de manera eficiente y eficaz, por ende, se podrán mantener en el mercado competitivo con productos de calidad, ya sea local, nacional e inclusive internacional.

Los propietarios de medianas y pequeñas empresas inician su actividad con el propósito de satisfacer sus propias necesidades, en la cual cubren la necesidad de un mercado insatisfecho, dichos emprendedores aplican conocimiento y habilidades obtenidas a través de la experiencia, sin embargo, la realización de la actividad comercial en ocasiones es de manera informal, no se realiza un estudio que permita tener en cuenta las consecuencias que se podrían generar por no cumplir con el

reglamento indicado o el material necesario, esto es generado por el miedo a no subsistir en el mercado o simplemente porque no tienen una moral adecuada para tomar las responsabilidades de la formalización, por ende los emprendedores no se formalizan ni desarrollan una gestión de calidad, en consecuencia la realización de dicha actividad es ineficiente e ineficaz, porque solo aplican lo poco que saben y de esa manera lograr solucionar los problemas e imprevistos.

Las MYPE realizan diferentes actividades de desarrollo eh integración del pueblo, las cuales favorecen a la economía del estado y a diferentes familias, estás microempresas brindan empleos en los diferentes sectores, sin embargo, existen diferentes problemas que se necesitan combatir, para lograr mejorar eficientemente su desarrollo y de esta manera lograr el equilibrio económico del país.

Las medianas y pequeñas empresas (MYPE) están siendo afectadas constantemente por situaciones políticas, es decir, la inestabilidad política perjudica a toda la sociedad, genera incremento de la informalidad, desempleo, falta de producción, en consecuencia, el crecimiento económico es afectado, debido a que los empresarios informales ganan más terreno y los formales lo pierden, por lo cual, se necesita que la corrupción no gane partida y se origine estabilidad en la sociedad, (Belletich, 2019).

Las MYPE rubro “productos para el hogar”, se encuentran definidas en la clasificación industrial internacional uniforme, libro donde se encuentran todas las actividades económicas ejercidas por pequeñas, medianas y grandes empresas; las actividades del rubro productos para el hogar se encuentran registradas, desde el comercio al por mayor y menor, con la ejecución de actividades como: venta de

muebles, cubertería, artículos de vajilla, cristalería, aparatos eléctricos de uso doméstico, entre otros enseres domésticos, además se encuentran las actividades como: la venta de productos de madera para el uso doméstico, objetos de porcelana y cerámica, por lo cual se considera que cada actividad que beneficie al desarrollo del hogar y a la mejora del bienestar familiar, como una actividad del rubro “productos para el hogar”, (INEI).

la informalidad es la consecuencia de un débil estado, que afecta de tal forma que sus normas se terminan aplicando a un reducido porcentaje del estado, dejando de lado a la mayoría, por ende, afecta de manera negativa a la economía del estado, pero se debe preguntar ¿cómo creció la informalidad?, el problema está basado en los costos que Perú tiene, son demasiado elevados, lo que ocasiona una baja productividad, es decir, Perú tiene un desbalance debido a que el trabajador peruano tiene menos producción y a la vez, elevados costos laborales, por lo cual, se genera la informalidad, por ello, lo más óptimo para muchos emprendedores es mantenerse informales, (Gálvez, 2015).

Las MYPE atraviesan problemas, la cual afecta al crecimiento de la entidad, en consecuencia, muchos de los micro-empresarios optan por el incumplimiento de los impuestos establecidos por el estado, esto debido a la elevada tasa de mortalidad que enfrentan, a consecuencia, muchos de los emprendedores no se formalizan, debido al miedo de no perdurar en el mercado, además en el año 2018 el Perú ha generado un incremento de la informalidad laboral, que ha llegado al 65.7%, una tasa que también se ha registrado en el 2017, es decir, el empleo informal ha crecido aproximadamente en 192.800 personas o en 2.3% frente al 2017, (Castillo, 2019).

La motivación para las MYPE que están en la informalidad es, que a partir de enero del 2017 SUNAT aplicará el régimen MYPE tributario (RMT) la cual es para los negocios que no superan las 1700 UIT (S/. 6.8 millones) a fin de simplificar la tributación con la reducción sustantiva de costos; según la SUNAT el nuevo régimen es un esfuerzo para lograr que los emprendedores puedan obtener la manera más simple de tributar, con la cual, sea favorecido en la reducción del costo tributario, incentivando la formalización a través de la declaración de ingresos y los gastos que generan, además se permitirá el cambio de régimen de manera más ordenada y progresiva con relación a los ingresos que se vaya generando, es decir, las MYPE podrían ingresar al régimen general, con la cual pueden obtener más beneficios en relación a sus ingresos y egresos, (Gestión, 2018).

El régimen MYPE tributario ha generado que más de 16 mil contribuyentes que se mantenían integrados en diferentes categorías, desde 3era, 4a y 5a del nuevo RUS, las cuales han sido eliminadas, por lo cual, los contribuyentes deberán integrarse a un nuevo régimen tributario, de tal manera que puedan realizar la actividad económica sin incumplir la normativa tributaria, además la SUNAT ha implementado nacionalmente una campaña de difusión, con el propósito de comunicar sobre los nuevos beneficios y obligaciones que obtendrán los emprendedores al momento de integrarse al nuevo esquema tributario, pues, este sistema se está implementando para brindar facilidades a los contribuyentes y hacer más simple el cumplimiento de sus obligaciones, de tal manera que genere la motivación necesaria para que se formalicen y logren obtener beneficios, (Gestión, 2017).

El régimen MYPE tributario (RTM), estrategia aplicada por la SUNAT, ¿es beneficioso o no?, según Arias (2017) el (RTM) es un error técnico, pues a consecuencia de este, se ha generado un descenso sobre la obtención del impuesto a la renta, debido a que dicho régimen es de menor costo, por esta razón las empresas están migrando al RTM, es decir de las 600,000 empresas que generaban tributo en el régimen general 400,000 se han pasado a este régimen, pues las empresas que realizaban los pagos con una tasa de 29.5% ahora lo hacen con una tasa más baja, ocasionando que el impuesto a la renta de Perú caiga; esta situación genera consecuencias a mediano plazo, es decir, cuando la economía empiece a crecer y con ello las ventas, aquellas que estén en el RTM no les va a convenir declarar más de S/. 7 millones de ingresos, puesto que si declaran un sol más perderán el beneficio de la tasa del 10%, con ello van a subvaluar sus ventas, lo cual atenta contra el desarrollo productivo y la recaudación a mediano plazo, (gestión, 2017).

La situación que afecta a Perú es, que no cuenta con una adecuada infraestructura, es decir la limitada eficiencia en la realización de estudios, con la mínima calidad e insuficiencia estructural, ha generado que muchos de los inversionistas, como también familias, estén con pérdidas elevadas, puesto que, al no contar con la infraestructura adecuada para posibles desastres naturales, ha ocasionado que muchas de las MYPE pierdan su capital de trabajo, claro ejemplo es el fenómeno del niño, una amenaza externa para las MYPE, que dejó en el año 2017, pérdidas para familias, inversionistas, emprendedores; todo debido a que no hubo un plan anti-riesgo para situaciones de tal magnitud, acciones insuficientes que generaron pérdidas, (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

En Perú los emprendedores son ingeniosos, pues ven en las diferentes problemáticas una oportunidad de trabajo; a pesar del gran impacto negativo que han tenido las medianas y pequeñas empresas a causa del fenómeno del niño del 2017, han sabido sobresalir de las dificultades, sin embargo, no todos han podido mantenerse en el mercado, puesto que muchos han perdido sus negocios y en otros sus ventas han disminuido, consecuentemente, a pesar de dicha situación las medianas y pequeñas empresas se han desarrollado en diferentes rubros, pero no todas se encuentran formalizadas, debido a que no existe gestión empresarial y tienen la tasa de mortalidad alta, principalmente en los inicios de sus operaciones, por ende, es necesario que las empresas desarrollen de mejor manera la gestión empresarial, pues de esta manera podrán crecer bajo la normatividad y de manera sostenida, (Belletich, 2018).

La barrera que existe para lograr el crecimiento de las organizaciones es el financiamiento, pues los emprendedores mantienen un acceso limitado a este, debido a que los montos que solicitan o necesitan no son aceptados, sino una parte del mismo, lo que complica a los emprendedores para la realización de sus actividades, por este motivo el gobierno ha desarrollado medidas para que los emprendedores aprovechen las economías a escalas, de esta manera se prevé impulsar mejores condiciones de financiamiento, por lo cual, la corporación financiera de desarrollo (COFIDE) vinculado con el gobierno, creará “Fondo Crecer”, la cual, está orientada a brindar financiamiento a las empresas del segmento PYME; el “Fondo Crecer” cuenta con más de 1 millón de soles para financiar créditos y constituir el fondo de garantía el crédito MYPE, (El Peruano, 2018).

La barrera para que las PYME logren el crecimiento consta a la falta de tecnología, situación que debe corregirse en una era globalizada, actualmente todo se encuentra intercomunicado, debido a que las innovaciones tecnológicas han ocasionado que las actividades se realicen de manera automática e inmediata, por ende, es necesario que el sector MYPE innove en tecnología, a fin de lograr mantenerse en el mercado y desarrollarse de manera eficiente, con la intención de mejorar la situación tecnológica que tiene el Perú; el ministerio de producción, el ministerio de PYMES y STARTUPS de la república de Corea, establecieron un acuerdo para un programa de intercambio, con el propósito de contrarrestar la brecha tecnológica y mejorar la productividad MYPE, pues en la actualidad diferentes problemas tienen solución con la tecnología adecuada y para los problemas que tienen muchas medianas y pequeñas empresas, la innovación tecnológica es adecuada para su desarrollo, (Andina, 2018).

Los emprendedores deben realizar la emisión de facturas electrónicas, desde el 2018, es decir, pequeñas y medianas empresas que tengan ventas mayores o igual a 150 UIT deben aplicar un sistema de facturación electrónica, esta es una medida obligatoria, pues no causa ningún efecto negativo a las MYPE, además tiene el propósito de desaparecer los comprobantes de pago físico, consecuentemente, esta estrategia, reduce los fraudes, beneficia al medio ambiente, optimiza los tiempos, y brinda un fácil acceso a financiamientos, por ello, es necesario que exista una innovación tecnológica y conocimiento por parte de los emprendedores para la ejecución del mismo, pues el propósito es dar facilidad en los aspectos ya mencionados, y para ello es necesario que conozcan bien del sistema y solucionar distintos problemas que pudiesen ocurrir, (RPP Noticias, 2017).

La realización de la investigación está enfocada en los comerciantes del rubro productos del hogar en el distrito de Huancabamba de la provincia de Huancabamba, región Piura, las cuales son pequeñas empresas constituidas por personas naturales que han logrado constituirse al Nuevo (RUS), en el tiempo que llevan desarrollando sus actividades han crecido pero con mucha dificultad, pues los emprendedores para lograr un aumento de ingresos aplicaban el comercio interdistrital, es decir salían a los diferentes lugares de la Provincia Huancabamba, para vender sus productos, logrando obtener clientes y un ingreso más para la empresa, con el cual existe un buen desarrollo y crecimiento en el mercado, todo gracias a las experiencias obtenidas, y el poder de aplicar una buena gestión en la empresa.

Las MYPE cuentan con la infraestructura adecuada para la realización de sus actividades; el lugar donde se encuentran se divide en, almacén y local de ventas, de esta manera no incurrir en gastos de alquiler, por otra parte, los emprendedores han desarrollado diferentes estrategias que les ha permitido instalarse en el mercado, pues planifican eficientemente la obtención de productos, de tal manera que no se quedan desabastecidos, han sido buenos contribuyentes y pagadores, con el cual cuentan con financiamiento y un gran capital de trabajo, sin embargo, las actividades administrativas son desarrolladas por los mismos emprendedores, pues no cuentan con profesionales para la realización de actividades como: contabilidad, asuntos legales, entre otros, pues consideran que el costo profesional es demasiado alto, además se consideran capaces de hacerlo pero con conocimientos obtenidos de manera práctica, pues no tienen estudio universitario, todos los asuntos administrativos los gestionan ellos, pues como emprendedores que son, también son administradores.

El desarrollo de las empresas depende de todos los integrantes de la familia, es decir, los encargados de las diferentes actividades como: lograr obtener la lealtad de los clientes, el poder proveerse de los productos para la venta, obtener las ganancias necesarias para los pagos del financiamiento obtenido por préstamos, es por el padre de familia, esta persona es el administrador de la MYPE; la madre de familia se encarga de ayudar en atención al público, el orden de exhibición de los productos y cuando los hijos se encuentran en horas libre de los estudios aprenden los precios, la atención al cliente y ayudan al almacenamiento de los productos, pues hoy en día las familias desarrollan actividades para la generación económica y lograr el sustento que necesitan, además estas organizaciones familiares constituyen un antecedente con relación a las organizaciones empresariales actuales que son de grupo familiar; son actividades ejecutadas por una sola familia logrando subsistir en el mercado.

Las organizaciones del rubro productos para el hogar, no cuentan con las herramientas para llevar un desarrollo de inventarios, hacer cobros a través de visa, realizar la impresión de boletas, no llevan un registro computarizado de sus ingresos y egresos, sin embargo, realizan todas las actividades pero de manera manual; si hacen el uso de dispositivos móviles que les permite realizar sus compras a distancia, pues tienen comunicación con sus proveedores y es un ahorro en costos de pasaje; realizan dichas actividades por medio del aplicativo “WhatsApp”; no realizan actividades de marketing a través de las redes sociales, pues consideran que no son beneficioso, debido a que están en un sector donde la comunicación aun no es eficiente, sin embargo si realizan marketing a través de las emisoras de radio, para sintetizar, el desarrollo de sus actividades es con poca tecnología.

Las habilidades que han desarrollado los emprendedores de las MYPE comerciales rubro productos para el hogar es, ofrecer bienes que permitan el desarrollo de las actividades del hogar, por ejemplo: cocinas, vajilla, utensilios, cristalería, entre otros; por ello tratan de buscar y obtener proveedores que brinden dichos productos de calidad y a menor costo, que cumplan con los tiempos establecidos, y brinden un eficiente despacho de mercadería, es decir, que el producto sea embalado o empaquetado de tal forma que no lleguen con fallas hacia el comprador, además cuentan con proveedores sustitutos por si alguno llegase a fallar al envío o sus costos se eleven, además poseen una gran oferta de transportistas adecuados para la movilidad del producto, con un costo no tan elevado pues, este es un factor para mantener los precios bajos ante la competencia.

El desarrollo de las empresas depende de cómo realiza la recepción de los bienes que ofrecerá al cliente, de cómo abastecerse sin ocasionar un sobre stock del producto, además deben tener en cuenta el espacio de almacén, pues si compra demasiado, sin tener el espacio suficiente, se generaría costos en la obtención de otro almacén, o se pueden generar perdida por mala ubicación del producto; tomando en cuenta los puntos anteriormente mencionados, las MYPE del rubro productos para el hogar no realizan eficientemente la recepción del producto, no tiene un buen control de inventarios, y no realiza una buena ubicación del producto, pues muchos de los bienes que ofrecen ocupan un gran espacio y el tamaño del almacén no es suficiente, además, los empresarios no desean generar costos por otro almacén, considerando que existen fallas en la logística interna de las MYPE.

Las principales operaciones que realizan los emprendedores, son la compra y venta de bienes para el hogar, pues de esta manera cubren las necesidades que tienen las familias del sector, además desarrollan habilidades para obtener mayores ventas, por ejemplo: aprovechan las fiestas de los diferentes distritos para generar mayores ventas, obtienen el financiamiento necesario para invertir en temporadas escolares, navidad y año nuevo; en otras palabras, sus operaciones son tan variadas debido a que realizan una actividad comercial, la cual requiere de distintas estrategias bien aplicadas.

Los emprendedores tienen en cuenta la importancia de tener un buen almacenamiento de los productos, pues de esta manera se mantienen la calidad y no se generan pérdidas por la mala ubicación o por el mal control del mismo, cuentan con una buena distribución de los productos para la buena visualización por parte de los clientes, además brindan un buen servicio al cliente, ofreciendo el cambio del producto si este llegase a presentar una falla.

El desarrollo de estrategias de mercadotecnia en este rubro está enfocada en la 4 P's, los empresarios brindan productos con buen precio, es decir, los bienes tienen un precio que se adecua a la economía de las familias, están en una plaza o lugar indicado, donde los clientes llegan fácilmente pues se ubican en el centro del distrito, brindan productos de calidad, cubriendo las necesidades de las familias y realizan promociones de los productos a través de la radio, esto debido a que en el sector no cuenta con una alta calidad en las redes sociales, por ende no generan promociones a través de las redes sociales, sin embargo se espera que las innovaciones sigan llegando y de esta manera se pueda mejorar el desarrollo de las MYPE.

Para conocer cómo se desarrolla el sector MYPE rubro productos para el hogar, se realiza un análisis, por el cual, se utiliza la metodología de las 5 fuerzas de Porter, pues de esta manera se profundizará en el estudio que se realiza con las PYME, pero dentro del área en el cual desarrollan sus actividades; el cómo se encuentran y los métodos que utilizan para la mejora empresarial de sus MYPE.

El poder de negociación de los clientes que existe en las MYPE es que, se desarrolla de buena manera, pues en el lugar en el que se encuentran las empresas, cada cliente reconoce que los productos ofertados cuentan con la calidad necesaria, por ello están dispuestos a pagar el precio justo según el producto, la calidad y su economía, además, los clientes negocian con los vendedores el precio de compra-venta en el momento del pago, pues en la provincia de Huancabamba aún existe el “regateo” una forma en el cual comprador y vendedor se ponen de acuerdo para la venta final.

El poder de negociación entre los empresarios y los proveedores es buena, debido a que los empresarios exigen calidad por los productos a un precio bajo y cumplimiento con el tiempo de entrega, además, tienen diferentes proveedores que ofrecen la misma calidad de producto y a un buen precio, de esta manera detectan si un proveedor ha subido el costo de algún producto y conocer las nuevas ofertas del mercado; esto les permite cambiar de proveedor u obtener un costo más bajo ante el otro ofertante; es importante mencionar que los proveedores con los que cuentan las MYPE cumplen con los requisitos mencionados y cuando tienen productos novedosos, dan el conocimiento a las MYPE y acuerdan un precio de tal manera que ambos puedan conocer la demanda del nuevo producto.

La amenaza de los nuevos competidores ante las MYPE rubro productos para el hogar es baja en el distrito de Huancabamba, porque para lograr competir ante las MYPE se necesita de un gran capital de trabajo, que es difícil de obtener, además es importante competir con los precios, calidad del producto, la buena atención al cliente, y la reputación que ya tienen las empresas, por lo cual, se considera baja la posible amenaza de nuevos competidores, dado a que las MYPE cubren la mayor parte de las áreas de alta demanda, dado que ofrecen todo tipo de productos, con diferentes estrategias de colocación, llegando a decir que las MYPE que se investigan compiten entre sí.

La amenaza de productos sustitutos para el rubro en el que se dedican las MYPE que se investigan es baja, pues ellos mismo ofrecen productos sustitos, debido a que la calidad, el material, el precio de cada producto varia, por esta razón ellos ofrecen productos similares a los de alta calidad y también los productos de alta calidad, en pocas palabras, no sufren ante los posibles cambios de productos debido a que ellos también ofrecen lo mismo, y cuando un producto deja de ser solicitado buscan un similar de tal manera que cubren la necesidad y se mantienen en competencia.

La rivalidad que existe entre los competidores es buena para las MYPE, pues de esta manera se mantienen informados y pueden tomar estrategias de diferenciación, cabe mencionar que no hay demasiados competidores en el sector, por lo que existe una competencia directa entre las MYPE que se investigan, ambos cubren la necesidad de los demandantes y ofrecen precios similares, pero los distinguen por las novedades en productos que uno tiene y el otro no, la atención que brindan a sus clientes y la manera de ofertar sus productos.

Para el desarrollo de la investigación se realiza el siguiente enunciado: ¿Cómo se caracteriza la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017?

Para dar solución a la pregunta se realiza los siguientes objetivos, con el propósito de dar respuesta optima a la investigación; el objetivo general de la investigación es “Describir las características de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017”; para lograr el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Conocer la importancia de la formalización en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017; b) Explicar los beneficios de la formalización en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017; c) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017; d) determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.

El estudio realizado tiene justificación práctica, porque el desarrollo de la investigación esta aplicada según el reglamento establecido por SUNEDU, con el cual se aprueba el reglamento del registro nacional de trabajos de investigación para optar grados académicos y títulos profesionales, por ello, ULADECH Católica ha actualizado el Reglamento de Investigación a la versión 008, con el propósito de poder lograr un buen desarrollo con la investigación, que tiene la finalidad de comprender y analizar las características de la formalización en la estructura de las MYPE, de esta

manera se conocerá el buen funcionamiento de una empresa formalizada, sus ventajas y la importancia de desarrollar una actividad a margen de la ley; además de verificar los beneficios de la gestión de calidad, y los elementos que intervienen para un buen desarrollo organizacional.

Es una investigación Teórica, debido a que se realiza una investigación profundizada con el propósito de obtener la información más resaltante de los distintos autores y poder implementarlo en la presente investigación, porque las variables a investigar son importantes en el inicio y desarrollo de toda MYPE, por ello se menciona lo más resaltante de las variables:

la formalización para la MYPE en el momento de su constitución es un obstáculo tradicional y conocido pero este es un determinante para la pequeña o mediana empresa; los costos, los múltiples tramites que se tienen que efectuar hace que el emprendedor no desee formalizarse , (OCDE, 2016).

Para que las empresas se desarrollen deben gestionar de manera organizada todas las actividades, de tal manera que permita obtener una mejor estructura organizacional, y brindar la calidad en un producto o servicio; esto permitirá controlar los recursos de la organización, que es lo más importante para la estabilidad de las MYPE y no se puede poner en juego porque controlar los recursos permitirá tener un mejor desarrollo en el mercado, (Cuatrecasas & González, 2017).

La Metodología empleada en la investigación es con un sistema metodológico científico, que emplea la obtención de información a través de fuentes importantes con el propósito de responder al objetivo de la investigación eh implementado información

propia desarrollada para el logro de la obtención de los datos conforme a la población a investigar y poder desarrollar métodos que permitan el mejor desarrollo empresarial, por ello se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, diseñando así un cuestionario para obtener la información más resaltante que beneficie a la investigación.

El estudio es de relevancia social, debido a que informa sobre las problemáticas que existen en las MYPE rubro productos para el hogar y dar a conocer a los propietarios las recomendaciones para mejorar el desarrollo de sus empresas y de esta manera obtener un crecimiento y mejor resultado competitivo, evitando gastos y generando conciencia sobre los beneficios de la formalidad y las consecuencias por no tener una buena gestión de calidad. Además, con la realización del estudio y la indagación eficiente sobre la misma se espera contribuir a futuras investigaciones.

La investigación cuenta con relevancia profesional, debido a que el estudio de los fenómenos nos permite dar respuesta a distintas problemáticas y tener conocimiento de la forma en las que se encuentran muchas empresas, pues conociendo la verdadera forma en las que se realizan las actividades, nos permitirá brindar una ayuda administrativa, generando un bienestar social de manera ética y profesional.

La realización del estudio es descriptiva sobre las variables formalización y gestión de calidad en las MYPE rubro productos para el hogar, las cuales ofrecen distintos bienes para la realización y satisfacción de las actividades, las cuales están ubicadas en el centro del distrito de Huancabamba, la primera empresa se ubica en calle dos de mayo y la segunda en el mercado central, la investigación está enfocada desde el año 2017.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Variable Formalización:

Internacional:

Arias (2016) desarrolló la investigación denominada “Proyecto de Inversión Para la Creación de la Empresa “Antoplastic” y Comercialización de Productos Plásticos en la Ciudad de Santo Domingo, 2015” realizada en la Universidad Regional Autónoma De Los Andes (Santo Domingo – Ecuador), la cual cuenta con una metodología cuali-cuantitativo, con mayor énfasis en lo cuantitativo, ya que se realizaron estudios de mercado y económicos financieros, por otra parte, la cualitativa se dio por la posibilidad de reconocer la opinión de como categorizan a los productos plásticos descartables; por otro lado, contiene métodos analítico-sintético, e inductivo-deductivo; que evidencien el problema a investigar; es de tipo descriptiva y cuenta con como la aplicación de encuestas acordes con la realidad actual del objeto de investigación, aplicando los diferentes tipos de investigación se concluye que la línea de productos plásticos descartables presenta grandes oportunidades de crecimiento por lo que se debe monitorear el mercado para detectar necesidades de los consumidores y poder ofrecer alternativas a sus requerimientos, dada la dinámica del mercado de estos productos, se debe considerar seriamente la opción de diversificar la variedad de productos que actualmente el mercado demanda, además se concluye que se deberá continuar innovando con nuevas estrategias para mantener su posicionamiento y preferencia en el mercado, ofreciendo sus productos plásticos descartables con los mejores precios y atención al cliente.

Capaldi (2016) ejecutó la investigación titulada “Cooperación Empresarial, Alianza Estratégica Entre Empresa Argentina y Mexicana. El Caso de Una PYME Cordobesa de la Industria del Mueble” realizada en la Universidad De Barcelona (Río Cuarto – Argentina) la metodología empleada en la investigación está basada en la realización de análisis bibliográficos, observaciones, consultas vía internet, entrevistas, recopilaciones, entre otras herramientas, por lo que se considera que es una metodología tipo descriptiva nivel cuanti-cualitativo, experimental, con el cual se concluye que la búsqueda permanente de las ventajas competitivas, las empresas consideran las posibilidades de fusiones, alianzas, asociaciones estratégicas y colaboraciones entre empresas y entre países. Es la estrategia de compartir actividades de la cadena de producción de valor entre distintas unidades. Esta estrategia exige una fuerte colaboración entre las distintas unidades, un sentido de identidad empresarial, una clara misión de la empresa que justifique la integración estratégica de las distintas unidades, el compartir actividades que asegure ventaja competitiva.; además concluye que, los motivos por los cuales se concretan las AE son muchos y muy variados, desde búsqueda de objetivos tecnológicos, hasta productivos y/o comerciales. Sin embargo, no se trata de una estrategia que pueda ser empleada beneficiosamente en cualquier oportunidad, por el contrario, la conveniencia y las posibilidades de establecer una alianza debe ser evaluadas en cada caso en particular. Dependerán tanto de factores externos a las empresas objeto de las posibles alianzas (cuestiones macroeconómicas, bloques económicos, legales, tecnológicas, etc.) como de factores internos a ellas (los objetivos que cada empresa desea alcanzar con el acuerdo, las fortalezas, recursos y capacidades de cada una de ellas, el conocimiento mutuo, etc.).

Torres (2015) desarrolló la investigación denominada “La Carga Tributaria de las PYMES del Sector Industrial del Plástico de Ecuador, 2008-2013” ejecutado en la Universidad De Guayaquil (Guayaquil – Ecuador) contiene una metodología del tipo descriptivo de nivel cuantitativo de corte transversal, debido a que se realiza en análisis en un tiempo determinado, concluyendo que Las PYMES en Ecuador ya cuentan con un marco regulatorio favorable y estimulante para el fortalecimiento de este tipo de empresas; sin embargo, antes del año 2007 la situación era muy informal a nivel de controles gubernamentales, por lo cual tenían una baja participación en la recaudación tributaria. A partir del año 2007 con el ingreso del nuevo gobierno se ejecutan varios cambios estructurales a nivel tributario; no obstante, es en el año 2008 cuando el cambio de la política pública comienza a dar resultados positivos, entre los cuales se obtuvieron: mayor contribución tributaria y el crecimiento productivo y económico de las PYMES del sector plástico; además concluye que Las PYMES en Ecuador ya cuentan con un marco regulatorio favorable y estimulante para el fortalecimiento de este tipo de empresas; sin embargo, antes del año 2007 la situación era muy informal a nivel de controles gubernamentales, por lo cual tenían una baja participación en la recaudación tributaria. A partir del año 2007 con el ingreso del nuevo gobierno se ejecutan varios cambios estructurales a nivel tributario; no obstante, es en el año 2008 cuando el cambio de la política pública comienza a dar resultados positivos, entre los cuales se obtuvieron: mayor contribución tributaria y el crecimiento productivo y económico de las PYMES del sector plástico.

Nacional:

Chambi (2016) realizó la investigación denominada “La Formalización de las MYPE de Fabricación de Muebles del Parque Industrial y su Influencia en la Rentabilidad del Periodo” desarrollado en la Universidad Autónoma del Perú (Lima – Perú) este trabajo cuenta con la metodología del tipo descriptivo- correlacional, diseño aplicativo, este tipo de diseño implica la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente; la población está conformada por 28 empresas a los cuales se aplicaron los cuestionarios, concluyendo que es importante que las micro y pequeñas empresas ya comiencen a formalizarse y logren tener una mayor rentabilidad ya que hemos observado los beneficios que tienen en los distintos regímenes, además, las micro y pequeñas empresas están teniendo una gran importancia en la económica, ya que actualmente no solo es importante comprar un buen producto, sino ahora el mercado solicitada un servicio de alta calidad.

Suarez (2017) ejecutó la investigación titulada “Formalización y Su relación con el Crecimiento Económico de las MYPES Comerciales de Muebles en el Distrito de Carabayllo 2016” realizado en la Universidad César Vallejo (Lima – Perú), la investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, debido a que ninguna de las dos variables serán manipuladas; para la recolección de los datos se utilizó la técnica del cuestionario, concluyendo que los microempresarios informales de muebles en el distrito de Carabayllo, deben llevar a cabo el proceso de formalización ya que de esta manera tendrán mejor capacidad de plantear, verificar, coordinar y obtener mejores resultados, utilizando mejor las ventajas y desventajas que pueden tener la empresa para su crecimiento organizacional, además concluye que

mediante el proceso para la formalización de los negocios de muebles tendrán un mejor manejo del control interno y externo, obteniendo consigo una empresa competitiva, ya que de esta manera si el microempresario lleva acabo de forma correcta el proceso de formalización podría ser mejor que un empresario informal, debido a que hoy en día la informalidad refleja un modo de ingreso fácil pero a la vez un bajo margen de utilidad o ganancia que puede perdurar durante muchos años. Por ello actuar dentro de la formalidad es un proceso o herramienta de competitividad para los Comercializadores de Muebles.

Romero (2016) desarrolló la investigación denominada “Incidencia de los Pagos de los Tributos Para la Obtención de Beneficios en las MYPES Comerciales del Parque Industrial del Distrito Villa El Salvador” realizado en la Universidad Autónoma Del Perú (Lima – Perú) el cual cuenta con la metodología cuantitativa con el propósito del descubrir las causas, de tipo explicativo; ya que está orientado a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es identificación y análisis de las causales, concluyendo que el pago de los tributos influye directamente sobre la obtención de créditos en las MYPES de Villa el Salvador, el pago de tributos puntuales es una característica principal que buscan las entidades financieras para poder otorgar préstamo, al estar directamente relacionadas mientras más puntual sea la MYPE en el pago de sus tributos serán mayores sus posibilidades de obtener préstamos, además concluye que el pago de los tributos puntuales permite el desarrollo económico de la empresa puesto que frente a las demás empresas es una empresa seria y responsable y no estará sujeta a retenciones por parte de la SUNAT. Además, será sujeta de créditos directos por parte de otras empresas como es muy usado en el rubro comercial.

Local:

Zapata (2019) realizó la investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales Rubro Venta de Artículos Plásticos en el Distrito de Sullana, Año 2018” desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Sullana – Perú) la investigación cuenta con una metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental ,transversal con 11 microempresas como unidades de investigación, y 68 clientes para la variable gestión de calidad, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario de 20 preguntas, concluyendo que, en relación a las principales características del financiamiento de las MYPES de ventas artículos plásticos se determinó que es el beneficio que este otorga al ayudar a las MYPES a obtener mayor rentabilidad, así mismo los prestamos cuyas devoluciones son pactadas en el momento que se otorgan con intereses beneficiosos, para lo cual es suficientemente que el solicitante llene un formulario en la entidad financiera, que le generen ventajas competitivas frente a sus competidores. Finalmente, el financiamiento no le ayuda en el desarrollo tecnológico en la gestión del Marketing para la apertura de nuevos mercados.

Arrunátegui (2018) desarrolló la investigación titulada “Propuesta de Oportunidades de Desarrollo Para las MYPES de Carpintería en la Provincia de Piura - Año 2015” ejecutado en la Universidad Nacional De Piura (Piura – Perú) cuenta con el método empírico-analítico que caracteriza a las ciencias descriptivas y dentro de estos al método de la observación científica; el nivel de la investigación será descriptiva de corte transversal, concluyendo que las MYPES afrontan múltiples

problemas que obstaculizan su desarrollo en un aspecto económico, pues dificultades para acceder a insumos esenciales como materia prima, incluido el financiamiento que se reflejan en altos costos de producción.; tecnológico debido a que carecen de innovación tecnológica realizando un trabajo de manera artesanal presentando problemas y social dado que presentan un bajo empleo de calidad presentando condiciones poco favorables con los derechos de los trabajadores sin contar con seguro de salud y ni vacaciones ni remuneraciones de horas extra.

Ramos (2019) ejecutó la investigación denominada “Formalización y el Acceso a Créditos Financieros Para los Pequeños Empresarios” realizado en la Universidad Nacional De Piura (Piura – Perú) la metodología que se utilizó tiene un enfoque cualitativo, diseño no experimental y descriptivo, realizando el análisis documental, tomando literatura científica relacionadas al tema; concluye que la mayoría de los países Latinoamericanos hay ausencia de formalización empresarial, ocurre más en la microempresa, principalmente en la evasión tributaria, para algunos la creación de una empresa o un negocio informal representa una alternativa temporal frente al desempleo y a la pobreza, que tiende a desaparecer en la medida que la economía se desarrolle y que estos negocios puedan alcanzar equilibrio, siendo un importante punto que el estado está en constante perfeccionamiento; además, el origen de un negocio de manera informal en estos tiempos se está volviendo común, generando desorden en el ámbito empresarial; asimismo, incentivan el comercio ambulatorio, lo que expone al peligro a las personas. A raíz de estos sucesos, no debe llamarse empresario a la típica persona que solo ofrece o produce algún bien o servicio, sino a aquella que lo hace bajo el contexto legal y que está buscando constante crecimiento.

2.1.2 Variable Gestión de Calidad

Internacional:

Moreno (2016) desarrolló una investigación titulada “Rediseño de los Procesos de Producción en la Microempresa de Muebles Tu Armario BBB Con un Enfoque de Productividad y Crecimiento” realizado en la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador (Quito-Ecuador) esta investigación cuenta con un método deductivo, analítico-descriptivo que le permite la revisión de distintas metodologías, con el propósito de aplicarlo en la MYPE investigada, es de tipo descriptiva-experimental, aplica un levantamiento de la información a través de encuestas, realizadas a los actores principales que intervienen en las distintas operaciones, de ello, destaca que la ausencia de estandarización de procesos, de control de calidad, de procesos formales de capacitación, y la evidente desorganización en el lugar de trabajo, generando así baja productividad para la empresa, con lo cual se concluye que la falta de control a través de herramientas de gestión de las operaciones, ocasionan que las empresas no tengan ventaja competitiva, y tampoco oportunidad de crecimiento, además sean menos flexibles a los cambios empresariales que actualmente exige el mercado.

Rivera & Marin (2015) ejecutaron la investigación denominada “Modelo de Gestión Por Procesos en Base de la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a la Fábrica de Edredones Trazos-Cuenca” desarrollado en la Universidad Politécnica Salesiana (Cuenca – Ecuador) contiene una metodología basada en el levantamiento de procesos de diagnósticos, para que en base a ello se pueda plantear las posibilidades de mejora a través de la aplicación del ciclo Deming, pues de esta manera se busca corregir y eliminar actividades que no aportan valor, implementando otras que evitarías pérdidas

de tiempo y materiales a fin de lograr procesos más eficaces, por lo que se considera que tiene una metodología, tipo descriptiva, nivel cuantitativo, experimental; llegando a concluir que la dirección enfrenta un grave problema al no contar con todos los procesos levantados, ya que no tiene base para medir el funcionamiento correcto de la organización, ni cuenta con una herramienta que le facilite el adiestramiento y capacitación del personal de la fábrica.

Rendón (2015) realizó la investigación nombrada “Plan de Promoción Para el Almacén “La Vajilla Familiar” del Cantón El Empalme, Provincia del Guayas, Año 2015” ejecutada en la Universidad Técnico Estatal De Quevedo (Quevedo – Ecuador) la investigación es inductivo, pues permitió identificar la información obtenida a través del campo de estudio en relación a las teorías documentales que se tomaron; deductivo, debido a la deducción de los datos alcanzados a través de las encuestas; analítico, porque permitió analizar toda la información recopilada de campo y documental sintético, dado que se resumió los resultados del estudio; estadístico, mediante este método se realizó la interpretación de los datos recopilados a través del estudio de campo, dándoles una forma gráfica para la mejor comprensión, con el cual se concluye que el 59% de los habitantes que han visitado el negocio, califican la atención y servicio brindado en el almacén “La Vajilla Familiar” como muy buena. Esto demuestra que la atención que se brinda en el negocio es eficiente y cordial, lo cual llena las expectativas de la clientela; además según el resultado de la entrevista aplicada al gerente propietario del almacén “La Vajilla Familiar” reveló que por el momento no se están implementado estrategias publicitarias y promocionales, lo cual influye en el posicionamiento del negocio en la zona.

Nacional:

Jalca (2018) ejecutó la investigación denominada “Caracterización del Financiamiento, y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Compra y Venta de Locería y Cristalería del Distrito de Callería, 2018” realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Pucallpa – Perú) la investigación contiene un diseño Cuantitativo-no experimental – transversal – retrospectivo - descriptivo, concluyendo que el 63.33% (19) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios secundarios completa; el 90% (27) de los representantes no tiene profesión; 100% (30) de las microempresas son formales; el 70% (21) de las microempresas el motivo de la formación es para obtener ganancias; el 83.34% (25) de las microempresas invirtió su crédito en activos fijos y en capital de trabajo; el 100% (30) de los representantes de la micro y pequeña empresa no participó en ningún tipo de curso de capacitación; el 90% (27) de las micro y pequeña empresa precisan que el financiamiento sí mejora su rentabilidad; y el 100% (30) de la micro y pequeña empresa, expresan que la capacitación mejora la rentabilidad.

Muñoz (2016) desarrolló la investigación titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Lean Manufacturing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial – Rubro Fabricación de Muebles Para el Hogar del Distrito de Huaraz, 2015” realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Huaraz – Perú) para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño no experimental – transaccional; para el recojo de la información se consideró una población de 15 empresas a las cuales se les aplicó

un cuestionario de 12 preguntas, concluyendo en que existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente en detectar a tiempo los problemas, además, la principal característica de la gestión de calidad consiste en la eliminación de toda acción que no añada valor al producto. Las cuales no se cumplen en las empresas por la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles.

Romero (2018) realizó la investigación denominada “Gestión de Calidad en la Capacitación de Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta al Por Menor de Aparatos y Equipos de Uso Doméstico de la Ciudad de Huaraz, 2017” desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Huaraz – Perú) la metodología que se emplea en la investigación es tipo de descriptivo, porque, consistió en dar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes; de nivel cuantitativo, por que muestra el grado de cuantificación del estudio; con diseño no experimental – de corte transversal no experimental, llegando a la conclusión, que la gran mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda a mejorar las actividades de atención al cliente y que a su vez, les permite volverse competitivas en el mercado. Pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos empresariales.

Local:

Surita (2019) realizó la investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas Dedicadas a las Venta de Muebles En la Ciudad de Sullana, Año 2018” desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Sullana – Perú) en el cual se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, en la variable gestión de calidad la población fue finita, muestra de 15 gerentes y para la variable competitividad la población es infinita, muestra de 384 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de 23 preguntas cerradas, concluyendo que todas las MYPE definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad, existe una persona encargada de controlar la calidad de la empresa y además cuentan con políticas de calidad establecidas en relación al producto que ofrecen. Pero sin embargo se afirma que no cuentan con un sistema de gestión de calidad, ni cuenta con un organigrama establecido y actualizado en la MYPE, además las MYPE realizan descuentos a los clientes que adquieren el producto, ofrecen productos de buena calidad y el personal tiene experiencia en la venta del producto, sin embargo, se afirma que estas MYPE no realizan publicidad para dar a conocer su producto.

Juárez (2016) Ejecuto la investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y Competitividad de las MYPE Comerciales, Rubro Electrodomésticos del Mercado Modelo de Piura, Año 2016” realizado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Piura – Perú) se utilizó la metodología de tipo descriptivo, aplicado con un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque

cuantitativo, los datos estadísticos fueron recolectados a través de la aplicación de una encuesta a los propietarios de las MYPE, llegando a la conclusión, que las MYPE no aplican correctamente las estrategias para hacerle frente a la competencia, puesto que no aplican la estrategia de diferenciación, no le dan valor agregado a su producto haciéndolo diferente al resto y en cuanto a la estrategia de bajos costos las MYPE ofrecen productos de calidad con precios accesibles pero su debilidad es no estar a la vanguardia de las nuevas tendencias y la tecnología. Se conoció que las MYPE por tener muchas debilidades y no aplicar estrategias de competitividad se encuentran con desventaja competitiva.

Quino (2019) Desarrollo la investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE del Sector Producción Rubro Carpinterías en el Distrito de Sullana, Año 2018” ejecutado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Sullana – Perú) cuenta con la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal; la población en la variable sistema de gestión es dirigido a los gerentes de las MYPE, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, concluyendo que realizan un buen trabajo con el cual se potencializan positivamente para obtener nuevos clientes; rentabilidad ya que de manera óptima realizan sus operaciones financieras; satisfacción de los clientes por la calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo, motivación ya que los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Formalización

Es una medida que toman varios emprendedores con el propósito de realizar las actividades de acuerdo a la normatividad, y de esta manera lograr ser reconocidas por el estado, sin embargo, para algunos el inicio de las actividades formales comienza cuando la organización está creciendo, esto debido a la gestión que se haya aplicado o por las diferentes situaciones del entorno en el que se ha creado, en otras palabras, es la forma empresarial para decidir el “cómo”, “cuando”, y “quien” realizará las actividades; dado que, es importante para el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico; por este motivo, si la formalización solo se enfocase a cumplir la normatividad generaría desempleo y bajo crecimiento; en cambio, si desarrolla mejoras en la calidad del marco legal y hay disponibilidad de los servicios públicos, influirá al uso eficiente de los recursos y permitirá el crecimiento, (Centurión, 2015).

Es importante considerar los posibles beneficios de la formalización, pues si se considera que las organizaciones actuales son creadas por familias, hay que tener en cuenta que existe la posibilidad de que pueda haber alguna pelea, lo que puede generar distintos conflictos para decretar los respectivos derechos de propiedad en el negocio, sin embargo, si fuese sido constituido como asociación, se puede especificar los beneficios y las responsabilidades que tendrían, de esta manera, los conyugues pueden elaborar acuerdos que permita tomar acciones ante diferentes situaciones y que de esta manera la empresa continúe, por ello, formalizar cada negocio es fundamental, pues se prevé diversas eventualidades y genera soluciones más eficientes permitiendo la expansión de la organización, (Suarez, 2017).

Las micro y pequeñas empresas en el Perú forman parte del mercado interno, pero el 84.7% de las MYPE son informales, pues no se encuentran debidamente registradas como persona jurídica o empresa individual. Además, el 72.7% no realiza ningún registro de ventas y el 71.1% de los colaboradores no se encuentran establecidos en el sistema de pensión, por este motivo se considera que a pesar de que las MYPE formen parte en la economía del país, no utiliza el potencial que ofrece la formalidad, esto debido a la falta de cultura institucional en la mentalidad de los empresarios, y la complejidad que existe para llevar a cabo la formalización, por ello es necesario crear estrategias para que las MYPE puedan generar valor agregado y obtener los beneficios para la competitividad (Chambi, 2016).

La formalización es una técnica para mantener el control sobre las actividades empresariales, esto debido a que en cada país se establecen normas e indicaciones que permiten la verificación del mismo; la formalización es visible cuando las organizaciones muestran la capacidad de crecer, cuando se adecuan a los cambios, incrementan sus ingresos según el marco legal y abren las puertas a un mejor desarrollo, por ello, es necesario realizar los trámites indicados, pues de esta manera la organización funcionará cumpliendo la normatividad; para lograr esto cada organización debe regularizar su situación fiscal, brindar a sus trabajadores los beneficios que tienen según las normas laborales, de esta manera, la organización realizará sus actividades de manera transparente, sin el miedo de perder su capital, encaminándose a lograr sus objetivos con responsabilidad y lograr mejores resultados, asimismo, la formalidad tiene un proceso muy complejo que brinda beneficios y logra que todo emprendedor tenga crecimiento con sus actividades formales (Ramos, 2019).

Según Silva (2018) la formalización consta de normas, leyes que el gobierno ha generado, para que las organizaciones desarrollen los estándares con el cual puedan obtener una eficiente actividad empresarial, además es un método para que los empresarios logren obtener diferentes beneficios económicos, excelentes proveedores, de esta manera se genera confianza en el mercado, permitiendo obtener la fidelización de los clientes y brinda un mejor trato al colaborador de la empresa; todo lo contrario sucede con la informalidad empresarial, dado que solo genera informalidad laboral, poco crecimiento en la organización, no refleja confianza en el mercado y genera incidencia negativa en la recaudación del impuesto a la renta, de esta manera el estado es afectado, pues afecta a la economía, la población económicamente activa no genera los ingresos suficientes, no hay una competencia justa con los empresarios formales y conlleva al mal funcionamiento de la sociedad.

Para que las MYPE sean consideradas formales deben contar con un registro único del contribuyente (RUC) que este en condición activo para la SUNAT; además debe estar incluido en el nuevo régimen único simplificado (nuevo RUS); también deben tributar en las rentas de tercera categoría, en otras palabras, por medio de la realización de cualquier actividad económica; no deben superar las barreras establecida en el monto de las ventas; consecuentemente, la formalidad también está vinculada con la producción, es decir, ser formal no solo es pagar impuestos, sino, también ser consiente con los colaboradores, dado que ellos merecen recibir los beneficios correspondientes y tener las condiciones adecuadas por el desarrollo de sus actividades, (Davila, 2017).

2.2.1.1 Importancia de la Formalización

La formalidad en las MYPE es de suma importancia, porque todo lo que aportan para el país aumenta cuando se es formal, además se han convertido en un factor muy importante para el crecimiento del PBI, generando desde el 2010 hasta el 2014, resultados en el cual hubo un incremento del 5.8%, y la tasa de crecimiento en el mismo periodo de las MYPE ha sido del 6.68%, por ello tiene que haber mejoras para que las demás MYPE se formalicen y puedan contribuir a la economía del Perú, (La República, 2015).

Es importante ser formal debido a que la formalización proporciona ventajas a la empresa, estas empresas pueden realizar contratos públicos o privados además de poder acceder a créditos en las entidades financieras, logrando tener un incremento en sus ventas y así mejorar la rentabilidad de la empresa, además las ventajas incrementan de acuerdo al régimen en el que están se constituyen, por ende, la formalización incrementa el desarrollo y permite competir con mejores resultados, (Centurión, 2015).

Es importante conocer el procedimiento y los requisitos que se deben realizar para iniciar una constitución legal de la organización, debido a que tener una empresa formalizada, tiene ventajas como: venderle al estado, vender a grandes empresas y tienen acceso al sistema de salud y pensiones, por ello se indica los procedimientos que se deben tener en cuenta para realizar de manera eficiente la constitución de la organización, ya sea persona jurídica o por una persona natural; los siguientes procedimientos son mencionados en relación a la investigación de Suarez (2017).

La persona natural y la persona jurídica tienen diferentes formas de realizar sus procedimientos, debido a que se necesitan diferentes requisitos, los cuales son:

- Decidir cuál será la forma asociativa de la organización: E.I.R.L, S.C.R.L, S.A.A, S.A.C., ETC.
- Trámite para la elección de la razón social, donde se realiza la verificación para que no se encuentre la duplicidad de los nombres de las empresas.
- Elaboración de la minuta, es el documento donde se informa el estatus de la empresa.
- Trámite para la realización de la escritura pública, el notario otorga dar fe de la conformación de la entidad.
- Inscripción a la SUNAT (RUC).
- Autorización para la impresión de los comprobantes de pago.
- Registro a Essalud.
- Licencia de Funcionamiento.
- Registro contable de acuerdo a la forma de constitución con efecto tributario.

El procedimiento a realizar cada uno es:

Persona Natural	<ul style="list-style-type: none">• Formalidades: - Inscripción de RUC y licencia municipal• Obligaciones Formales: legalización de libros contables; Comprobantes de pago; Inscripción de Essalud.• Obligaciones tributarias: Impuesto a la renta (RER, RMT, REG); IGV; Tributos municipales.
Persona Jurídica	<ul style="list-style-type: none">• Formalidades: Elaboración de la minuta; Elaboración de la escritura pública; Inscripción en registro público; Registro de RUC.• Obligaciones Formales: Legalización de libros contables; Comprobantes de Pago; Inscripción de Essalud.• Obligaciones tributarias: Impuesto a la renta (RER, RMT, REG); IGV; Tributos municipales.

Fuente: Suarez, 2017, p.12

Según Olaya (2018) es importante tener en cuenta que existen diferentes tipos de formalización, por ende, es necesario que los empresarios conozcan las diferentes formas de llegar a la formalización de la organización y lograr el crecimiento y mejor control organizacional sobre las actividades, estos son:

1. **Formalización Jurídica:** el propietario o la persona que realiza el registro de la organización puede ser:

- **Persona Natural:** Es toda persona que tiene la habilidad y capacidad para realizar o generar un negocio o empresa.
- **Persona Jurídica:** Es un conjunto de personas que cuentan con derechos y obligaciones, sin embargo, no pueden tomar decisiones por la organización de manera personal, sino en el grupo conformado.

2. **Regímenes para la Formalización Tributaria:** Establece la forma en la que pagan los impuestos y también los niveles de pago de los mismos; el empresario puede decidir a qué régimen establecerse, pues este depende del tipo y tamaño de la empresa; desde el año 2017 existen nuevos regímenes tributarios, SUNAT ha compartido el cuadro comparativo el cual contienen los diferentes regímenes que debe tener en cuenta el empresario al momento de realizar el trámite tributario.

CONCEPTOS	NRUS	RER	RMT	RG
Persona Natural	Sí	Sí	Sí	Sí
Persona Jurídica	No	Sí	Sí	Sí

Límite de ingresos	Hasta S/. 96,000 anuales u S/ 8,000 mensuales.	Hasta S/525,000 anuales.	Ingresos netos que no superen 1700 UIT en el ejercicio gravable (proyectado o del ejercicio anterior).	Sin límite
Límite de compras	Hasta S/. 96,000 anuales u S/ 8,000 mensuales.	Hasta S/525,000 anuales.	Sin límite	Sin límite
Comprobantes que pueden emitir	Boleta de venta y tickets que no dan derecho a crédito fiscal, gasto o costo.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.
DJ anual - Renta	No	No	Sí	Sí
Pago de tributos mensuales	Pago mínimo S/ 20 y máximo S/50, de acuerdo a una tabla de ingresos y/o compras por categoría.	Renta: Cuota de 1.5% de ingresos netos mensuales (Cancelatorio).	Renta: Si no superan las 300 UIT de ingresos netos anuales: pagarán el 1% de los ingresos netos	Renta: Pago a cuenta mensual. El que resulte como coeficiente o el 1.5% según la Ley del

			obtenidos en el mes. Si en cualquier mes superan las 300 UIT de ingresos netos anuales pagarán 1.5% o coeficiente.	Impuesto a la Renta.
	El IGV está incluido en la única cuota que se paga en éste régimen.	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).
Restricción por tipo de actividad	Si tiene	Si tiene	No tiene	No tiene
Trabajadores	Sin límite	10 por turno	Sin límite	Sin límite
Valor de activos fijos	S/ 70,000	S/ 126,000	Sin límite	Sin límite
Posibilidad de deducir gastos	No tiene	No tiene	Si tiene	Si tiene
Pago del Impuesto Anual en función a la utilidad	No tiene	No tiene	Si tiene	Si tiene

Fuente: (SUNAT, 2017)

Es necesario informar al nuevo y antiguo contribuyente la manera correcta de acogerse a las reglas que tiene cada régimen tributario:

Acogimiento	NRUS	RER	RMT	RG
Requisitos	Sólo con la afectación al momento de la inscripción. *	Con la declaración y pago mensual.	Con la declaración mensual que corresponde al mes de inicio de actividades. *	Sólo con la declaración mensual.

Fuente: (SUNAT, 2017)

3. **Formalización laboral:** sucede cuando el empleador realiza un contrato con cada trabajador, en el cual menciona el tipo de trabajado que tendrá, el tiempo, el lugar, el horario; por esta razón el ministerio de trabajo, menciona que con el solo hecho de estar inscrito en el Régimen Único de MYPE (REMYPE) trae consigo un contrato; por ende, cada contrato puede ser: Temporales, de naturaleza accidental, contratos de obra o servicio específico, contratos de jornada parcial o con personal extranjero; de esta manera el trabajador puede conocer el tiempo que permanecerá con el puesto, obtener beneficios y ser un trabajador formal, (Olaya, 2018).
4. **Formalización Municipal:** Cada organización debe cumplir con la normatividad municipal y con obligaciones como: el pago de arbitrios, licencias, acuerdos de ley, etc., además debe tener en cuenta las normas de seguridad y salud que tiene cada negocio para la ejecución de tal actividad adquisitiva y así se puedan evitar futuras multas o sanciones establecidas, (Olaya, 2018).

2.2.1.2 Beneficios de la Formalización

Según la Agencia Peruana De Noticias (2015) menciona que en el Perú existen más de 3.5 millones de empresas MYPE de las cuales el 84.7% se encuentran dentro de la informalidad, por lo cual se busca promocionar beneficios que incentiven a los propietarios a la formalización, Beneficios de la cuales son:

a) Beneficios Tributarios: Las personas que se inscriban en el Nuevo RUS y de acuerdo a la categoría en la cual se encuentren pagaran una cuota de 20 soles para los de la primera categoría o 50 soles si están en la segunda categoría, o para los microempresarios que se inscriban en el Régimen Especial de Renta (RER) pagaran en 1.5% de los ingresos netos mensuales y el IGV del 18% mensual incluido el impuesto promocional municipal y si desean inscribirse en el nuevo Régimen MYPE Tributario en la cual harán el pago del 18% del IGV incluido el impuesto promocional municipal y el pago del 1% de los ingresos netos mensuales, (Ramos, 2019).

b) Beneficios Laborales: Existen dos tipos de beneficios, las cuales están basadas en el régimen especial de las microempresas, estas son:

- **Para los Colaboradores:** Tienen derecho de percibir una remuneración mínima legal, trabajando una jornada de 8 horas diarias, si trabajan más de las 8 horas tienen derecho de percibir una remuneración por sobretiempo o tiempo extra, pueden gozar de descanso semanal o en días feriados, además tienen el derecho de recibir 15 días de vacaciones, tienen acceso al seguro de salud tanto el asegurado como familiares y si desean pueden aportar a una administradora privada de pensiones (AFP) o a la oficina de normalización previsional (ONP) opcional por el trabajador, (Agencia Peruana, 2015).

- **Para Empleador o Dueño:** no tiene la obligación de pagar CTS y sus trabajadores solo gozan de 15 días de vacaciones, no tiene obligación de pagar la recarga del 35% de trabajo nocturno, no realiza pago de gratificaciones por fiestas patrias o navidad, no realiza pago de utilidades, no tiene obligación de pagar asignación familiar y tiene acceso al seguro de salud tanto el asegurado como su familia, (Agencia Peruana, 2015).

c) **Beneficios Financieros:** Realizar la facturación de las boletas y/o facturas permitirá al microempresario realizar operaciones con venta al crédito, obtener efectivo a través de la venta de sus facturas o boletas; el fondo especial empresarial (FOGEM) posibilita la entrega de créditos, el programa especial de apoyo financiero para la MYPE (PROPYME) canaliza los recursos a través de otorgamiento de créditos directos; a través de entidades financieras acceden al fondo de investigación y desarrollo para la competitividad (FIDECOM), el cual tiene el objetivo de cofinanciar proyectos de innovación productiva, (Ramos, 2019).

En la investigación realizada por Chambi (2016) menciona que existen diferentes beneficios que una organización formalizada obtiene, estas pueden ser:

- La empresa podrá realizar contratos con otras empresas formales.
- Acceder fácilmente al sistema financiero y negociar con inversionistas privados.
- La organización puede participar en licitaciones locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Exportar o integrar una cadena de exportación.

- Puede estar integrado en programas de apoyo a las MYPE, las cuales son promovidos y desarrollados por el estado.
- De llegase a ocurrir pérdidas, se puede responder a las obligaciones con los aportes de la organización y no con el patrimonio personal.
- Tener comprobantes de pago para que los clientes verifiquen su compra, realizar reclamos, etc.
- Tranquilidad por realizar de manera correcta, según el marco legal, las actividades adquisitivas.
- Es la forma más eficiente en la cual puede crecer una organización.

La formalización empresarial brinda un manejo eficiente en la estructura interna y externa del negocio, es la forma correcta para lograr el control de los recursos, la cual se refleja en el crecimiento, las gestiones que se realizan, la superación del entorno; de esta manera también se puede obtener capacitaciones, talleres que apoyan en la competitividad empresarial, y estrategias organizacionales para generar el orden y desarrollo de la entidad, (Suarez, 2017).

En la investigación realizada por Castillo (2019) hace mención que el empresario a través de la formalización puede obtener diferentes beneficios que permite a la organización generar una buena competitividad en el mercado, sostenibilidad organizativa, rentabilidad, pues si la organización no genera una buena remuneración, no lograra subsistir en el mercado; además permite acceder a nuevos mercados y generar relaciones con otras organizaciones con el propósito de generar una mejor cadena productiva; beneficios que una empresa formal no obtendría y de esa manera no se podría generar ningún crecimiento, y llegaría a su fin rápidamente.

2.2.2 Gestión de Calidad

Chamorro (2016) menciona que es importante tener un buen sistema de gestión de calidad, de esta manera ayuda a mejorar la posición competitiva y la imagen tanto interna como externa de la empresa, obteniendo beneficios como: mejora de la organización, controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma, ayuda a cumplir de una manera más adecuada la normativa relacionada con los productos o servicios que se ofrecen, ayuda a mejorar la imagen de los productos y/o servicios de la organización, promueve la innovación en la organización e incrementa la posición competitiva, logrando más sostenibilidad de acuerdo al tiempo.

La gestión de calidad es un conjunto de acciones mediante el cual se consigue la calidad, a través del proceso de gestión, que es el conjunto de operaciones que se realizan para dirigir u organizar una empresa, por ello se puede decir que la gestión de calidad es el modo en el que se planifica y controla los resultados, con el fin de satisfacer la necesidad de los clientes, gracias a las mejoras productivas en los procesos de la organización.

La innovación es el cambio o mejoramiento en los productos, procesos de creación y en los nuevos enfoques de mercado, para determinar si la empresa ha realizado innovaciones son medidos por 3 variables las cuales son: innovación en los productos y/o servicios (son los cambios, mejoras o creaciones), innovación en procesos (adquisición de nuevos equipos, cambios o mejoras en procesos), o innovación en los sistemas de gestión (cambios o mejoras en dirección, compras, gestión, aprovisionamientos en la parte comercial), (Aliaga, 2015).

Según la OBS Business School (2016) la innovación y calidad, es la capacidad que tiene una empresa para generar nueva ideas o alternativas de gestión además de tener la capacidad de implementarlas en su gestión de calidad pues de este modo se realizara procesos no antes vistos, pero existen diferentes procesos de innovación que puede implementar una empresa para mejorar su calidad:

a) **Según el Grado:** en este punto se habla de dos casos: la innovación incremental, que es por la introducción de pequeños cambios al interior de un proceso para optimizar un servicio o producto; y la innovación radical, que supone una ruptura con un proceso anterior y apuesta por su modificación sustancial.

b) **Según la Naturaleza:** en este punto se refiere a cambios introducidos para mejorar la productividad se aplica en tres aspectos: tecnológico, comercial y organizativo.

c) **Según la Aplicación:** este puede ser de dos tipos: el primero, respecto a un proceso interno de la organización que requiera un mejoramiento de los resultados; y segundo, dirigido específicamente a un producto o servicio.

Para Joseph Juran, un sistema de gestión de calidad es aquel que se compone por tres procesos básicos denominado como la trilogía de la calidad la cual está compuesta de: Planificación de la Calidad, Control de la calidad y Mejora de la Calidad, estas normas están vinculadas entre si y de tal manera que la empresa u organización pueda controlar la gestión de calidad, (Rojas, 2016).

a) **Planeación de Calidad:** Este es el proceso mediante el cual se permite el desarrollo de una estrategia anticipada, con el fin de asegurar que los productos o servicios que se van a crear tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y las

expectativas del cliente, un plan de calidad comprende de la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad.

b) Control de Calidad: Este Proceso es el que controla la calidad de las características de los nuevos productos o servicios, este control se aplica en las fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones para determinar la calidad de estos, con el fin de lograr determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos, intermedios y productos finales.

c) Mejora Continua de la Calidad: Permite que la empresa desarrolle una mejora con respecto a las características del producto o servicio y de esta manera logre satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes; para este desarrollo se aplica:

- **Planear:** en esta etapa se requiere la recopilación de información relacionada a los indicadores claves de la competitividad del negocio y representarlos gráficamente.
- **Hacer:** se requiere identificar las causas del problema y plantear posibles soluciones, no se puede implementar todas las soluciones por restricciones de presupuestos, por ello se debe analizar la solución con el mayor efecto en la solución del problema.
- **Verificar:** a través de técnicas como graficas de control, se puede verificar el grado de mejoramiento alcanzado con la implementación de soluciones.
- **Actuar:** consiste en introducir los ajustes necesarios que se haya evidenciado en la fase de verificación.

La mejora continua consiste en resolver el problema identificado, uno tras otro sin interrupción.

2.2.2.1 Elementos De La Gestión De Calidad

Para Surita (2019) la estructura organizacional está compuesta por una serie de actividades que permite la división de diferentes tareas en las áreas de trabajo, en la cual se coordina el desarrollo o la realización de las mismas, por ello es fundamental establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas, que faciliten una correcta estructura para delegar las actividades a realizar con orden y excelente control, de tal manera que permita el logro de las metas y los objetivos de forma eficiente; para ello se necesita tener en cuenta características como: Coordinación entre las tareas y los recursos, para obtener facilidad en el desarrollo del trabajo y la eficiencia en el mismo; Establecer medidas estables de protocolos, procedimientos y burocratización; El personal debe sentirse dueño de la empresa, conocer sus funciones, de tal forma que se encuentre enfocadas a alcanzar los objetivos. Consecuentemente, para que la empresa conozca sus funciones, responsabilidades, y las jerarquías encargadas es necesario diseñar la estructura organizacional a través de organigramas bien estructurados para facilitar el buen desarrollo de la organización.

La planificación permite a la organización establecer los objetivos de manera clara y precisa, además facilita especificar que procesos operativos realizar y que recursos son los que se necesitaran para lograr los objetivos establecidos, dado a que una buena gestión realiza las 3 etapas siguientes:

- Planificar el futuro.
- Organizar los recursos.
- Controlar los resultados.

La planificación facilita en la organización el proceso que debe realizar para el buen desarrollo de las actividades, puesto que, la empresa debe definir cuáles serán las políticas de calidad, generar los objetivos y establecer que estrategias realizar para lograr los objetivos establecidos, (Muñoz, 2016).

Según Masías (2016) Los Recursos, son todos los elementos que participan en la organización, pueden ser económicos, humanos, técnicos y de otros tipos, por ello deben estar bien definidos, de forma estable y circunstancial, pues son los recursos los que permiten que una organización siga realizando las operaciones; sin recursos la organización no lograría realizar los procesos para lograr los objetivos.

Para Espinoza (2017) Los Procesos responden a la forma o manera de la cual se realizaran las operaciones para lograr el cumplimiento de objetivos específicos; este representa el sistema donde interactúan las actividades para obtener resultados, por ello es importante su identificación para darles una medición y control que permita el buen desempeño; para lograr la satisfacción de los clientes, depende de cómo se realizan los procesos.

Según Masías (2016) Los Procedimientos constan de un el plan que detalla la forma en la que se serializará los procesos, es decir, son las acciones para realizar controladamente las actividades necesarias para poder transformar los procesos de entradas en producto o servicio; por ende, es necesario que la organización determine la manera en la que se llevara a cabo el proceso, pues de esta forma se controla los recursos, se elimina procesos innecesarios, con el propósito de terminar el proceso de manera eficiente y eficaz.

2.2.2.2 Ventajas De La Gestión De Calidad

Según Surita (2019) el sistema de la gestión de calidad permite obtener ventajas que mejora la posición competitiva de la organización, esta mejora puede ser interna como externa, en la cual menciona la siguientes ventajas: Mejora la organización de la empresa, y ayuda a hacer más eficientes los procesos; Permite el control del desempeño de los procesos; Ayuda a cumplir de forma adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios; Mejora la capacitación de los colaboradores pues permite incrementar la motivación y compromiso hacia la empresa; mejora la imagen de la organización como la imagen de os productos y servicios; Promueve la innovación organizacional; Incrementa la posición ante la competencia y mantiene la sostenibilidad en el tiempo.

a) Calidad en los Productos: El sistema de la gestión de calidad permite que el proceso productivo se realice enfocando las necesidades de los clientes, como los parámetros de calidad con el que cuenta la empresa, de esta manera se obtiene la calidad que los consumidores desean en los productos o servicios; de esta manera se genera una mejor oferta y se crea demanda, satisfaciendo de mejor manera las necesidades de los clientes, (Quino, 2019).

b) Reducción de Costos: La gestión de calidad establece procedimientos efectivos para crear de manera óptima un producto o servicio, generando la organización, lo que permite eliminar los procedimientos innecesarios; genera una gestión de tiempo eficiente; permite detectar las áreas de mejora y reducir los fallos que existen en los procesos, ayudando al desarrollo organizacional con eficiencia y ahorro en los costos, al eliminar procedimientos innecesarios, (Quino, 2019).

c) **Eficiencia:** Poseer un sistema de gestión de calidad permite a la MYPE enfocar cuáles serán las estrategias, procesos y actividades que implementara en la empresa para proporcionar a los clientes los bienes y/o servicios que necesita; para ello es necesario que el producto que ofrece tenga un precio competitivo, y la manera eficiente de lograrlo es desarrollando ventajas competitivas, (Surita, 2019).

Además, según Quino (2019) tener un sistema de calidad, permite a la organización conseguir mejores resultados con mayor calidad y obtener una producción uniforme y estable, pues al implementar un proceso con pasos bien definidos, facilita que la organización logre brindar de manera eficiente productos de alta calidad a un menor costo.

d) **Mejora de la Calidad:** se puede explicar como la mejora continua, pues mejorar la calidad no solo significa alcanzar la calidad hoy, sino cada día, debido a que la calidad evoluciona y para mejorarla es necesario que sea a diario, generando un progreso en el cual no debe haber retroceso; hoy en día la exigencia de la calidad por los clientes es cada vez más exigente, por lo que la organización necesita superar el trabajo y obtener mejores resultados, dando consigo una mejora en la calidad del producto o servicio, (Muñoz, 2016).

e) **Crecimiento de la Empresa:** Cuando la organización brinda de manera eficiente la satisfacción del cliente a un menor costo, creará un aumento en las ventas y reducirá los gastos, generando un crecimiento económico, por ende, podrá implementar cambios en la empresa para obtener un crecimiento interno como externo, obteniendo un desarrollo organizacional con mejores ventajas competitivas y beneficios para un buen desarrollo empresarial, (Quino, 2019).

f) **Imagen Positiva de la Empresa:** El contar con un sistema de calidad permite que la organización mejore su reputación en el mercado competitivo, de esta manera los nuevos consumidores tendrán la confianza de adquirir los productos que se ofrecen, además, los potenciales clientes podrán obtener los productos y/o servicios de alto valor asegurando la fidelización de los mismos; también se puede generar la comunicación externa pues, los clientes hablarán sobre el buen trabajo que desarrolla la organización, motivando a nuevos clientes o a los clientes de la competencia que accedan a la organización, dado que se genera publicidad por los mismos clientes que manifiestan el buen desarrollo de la empresa, (Quino, 2019).

Según Masías (2016) la gestión de calidad es el proceso que permite planificar, organizar y controlar la función de la organización, dado que con dicho sistema la organización genera métodos para dirigir y organizar la calidad, porque con la gestión de calidad la organización genera políticas y procesos para lograr los objetivos con eficiencia y eficacia; además el impacto que genera la gestión de calidad en la organización es que permite obtener una ventaja competitiva, con especial énfasis en el mercado y las necesidades de los cliente; es una estrategia beneficiosa para crear sistemas y actividades que permita la realización de procesos adecuados; los planes estratégicos y la mejora continua en la organización.

Según Surita (2019) el sistema de la gestión de calidad se puede implementar a cualquier tipo de empresa, por ello, se necesita evaluar la capacidad de la empresa para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos del cliente, dado que de esta manera se logra satisfacer y asegurar la calidad en beneficio de todos los involucrados.

III. HIPÓTESIS

Según Fresno (2019) las investigaciones descriptivas observan el valor de las variables, sin embargo, menciona que no todas los estudios descriptivos realizan hipótesis, por ende, se ha tomado la decisión de no realizar hipótesis en la presente investigación debido a que es descriptiva – no experimental, que pretende observar el valor de las variable en un solo contexto.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación es descriptiva ya que busca profundizar y conocer los problemas que puedan existir en la formalidad y la gestión de calidad, puesto que el estudio se limita a describir determinadas características sobre ambas variables, con el propósito de examinar los problemas de una población definida, y poder dar solución al problema, (Fresno, 2019).

4.2 Nivel de la Investigación:

La investigación es de nivel cuantitativo porque permite realizar un estudio estadístico de la recolección de información y de los datos con una medición numérica, cuyo proceso es continuo y de máximo control, en la que cada etapa precede a la siguiente en la cual no se puede eludir pasos y se puede lograr una buena investigación, (Fresno, 2019).

4.3 Diseño de la Investigación:

El diseño que se aplicará en la investigación será no experimental de corte transversal, en la cual es la observación de fenómenos tal y como se dan en el contexto natural para después analizarlos en un tiempo único y determinado; según Fresno (2019) en un estudio no experimental no se intenta intervenir, ni alterar el curso de la mismas, además los sujetos de estudio se pueden tomar con un proceso aleatorio, además cuenta con un diseño de corte transversal pues se recolectan datos en un solo momentos, con el propósito de analizar la situación en un momento dado.

4.4 Población y Muestra:

La población está conformada por 2 MYPES familiares, del rubro venta de productos del hogar, las cuales se encuentran en la parte central del distrito Huancabamba, provincia Huancabamba, región Piura; para la variable formalización se acudiría a los propietarios de las MYPE cuya población es finita y para la variable gestión de calidad se acudiría a los propietarios y a los clientes que acuden a las MYPE cuya población es infinita, para lo obtención de información la cual será analizada.

Esquema de muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.08^2}$$

$$n = 150$$

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (1.96)

e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será: $n = 150$ clientes

4.5 Plan de Análisis:

Un momento que se haya recolectado los datos se analizará los factores de cada variable de una manera estadística descriptiva, se hará utilización de gráficos para el logro de la medición de desempeño de cada variable, para el proceso de medición se utilizará programas como el Microsoft Word 2016 y el Microsoft Excel 2016, para aplicar los gráficos de medición y detectar los resultados correctos de correlación entre ambas variables.

4.6 Definición y Operacionalización de las Variables

Tabla 4.1 Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuente	Metodología
		Dimensiones	Indicadores			
Formalización	Es una medida que se toma para realizar las actividades de acuerdo a la normatividad, y lograr ser reconocidas por el estado; es importante para el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico; por ello, si la formalización solo cumpliera la normatividad generaría desempleo y bajo crecimiento; en cambio, si desarrolla mejoras en la calidad del en el marco legal y hay disponibilidad de los servicios públicos, influirá en los recursos y permitirá el crecimiento, (Centurión, 2015).	Importancia	<ul style="list-style-type: none"> • Normas. • Reglamentos. • Medidas. 	Se observa si la empresa aplica los reglamentos y medidas pedidas por el estado.	Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a través de una encuesta. • Observación de desarrolló propia.
		Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento. • Programas. • Estrategias. • Objetivos. 	Se observa si la empresa aplica algún programa o estrategia para el desarrollo de sus objetivos.	Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a través de encuesta. • Observación de desarrolló propia.

G e s t i ó n d e C a l i d a d	Chamorro (2016) menciona que es importante tener un buen sistema de gestión de calidad, de esta manera ayuda a mejorar la posición competitiva y la imagen tanto interna como externa de la empresa, obteniendo beneficios como: mejora de la organización, controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma, ayuda a cumplir de una manera más adecuada la normativa relacionada con los productos o servicios que se ofrecen, ayuda a mejorar la imagen de los productos y/o servicios de la organización, promueve la innovación en la organización e incrementa la posición competitiva, logrando más sostenibilidad de acuerdo al tiempo.	Elementos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Planificación. • Recursos. • Procesos. • Procedimientos. 	Se observa como está organizada los recursos humanos además de cómo se desarrolla para la realización de actividades	Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a través de encuesta. • Observación de desarrolló propia.
		Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los productos. • Reducción de costos. • Eficiencia. • Mejora de la calidad. • Crecimiento de la empresa. • Imagen positiva de la empresa. 	Se observa si el propietario integra a sus colaboradores para la mejora de calidad en servicio como productos	Propietario y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a través de encuesta. • Observación de desarrolló propia.

Fuente: Elaboración Propia

4.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica “encuesta” hacia los clientes, y a través de una entrevista se aplicó la encuesta a los propietarios, técnica con el que se busca recaudar datos exactos por parte de los propietarios y clientes, a través de un cuestionario prediseñado con preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer opiniones, características y hechos que ayuden al desarrollo de las variables investigadas.

Se aplicó la encuesta a los propietarios y clientes con preguntas enfocadas al grado de formalización y a la gestión de calidad que aplican en las MYPES investigadas, además se realizó una entrevista con el fin de observar y determinar con definición propia como desarrolla las actividades y como están registradas dichas MYPES y lograr una investigación más profundizada que ayude a resolver el problema.

4.8 Matriz de Consistencia

Tabla 4.2 Matriz de Consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	¿Cómo se caracteriza la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017?	Describir las características de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.	La formalización en las MYPES comerciales del distrito de Huancabamba influye positivamente en la gestión de calidad.	Variable: Formalización Variable: Gestión de Calidad	<p>Tipo de Investigación: descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación: Cuantitativo</p> <p>Universo o Población: 2 MYPES ubicadas en la parte central del Distrito de Huancabamba.</p>
Específicos		a) Conocer la importancia de la formalización en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.			

		<p>b) Explicar los beneficios de la formalización en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.</p> <p>c) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.</p> <p>d) determinar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba – Piura, año 2017.</p>			
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

4.9 Principios Éticos

Para el desarrollo de la investigación se obtuvo la autorización previa por parte de los propietarios, colaboradores y clientes de las MYPES investigadas, en la cual se pudo aplicar una encuesta, entrevista y observar como desarrolla las actividades de acuerdo a las variables investigadas, además se integró definiciones sobre la formalización y la gestión de calidad de distintos autores cuyos conocimientos y hechos fueron citados conforme a las normas APA, se respeta a todos los investigados en la cual hay privacidad, seguridad con el fin de proteger a los individuos que participan del estudio, se rechaza toda conclusión prejuiciosa y manipuladora por consiguiente la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, con el propósito de lograr un buen desarrollo investigativo.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1 Formalización:

Tabla N° 1: ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).

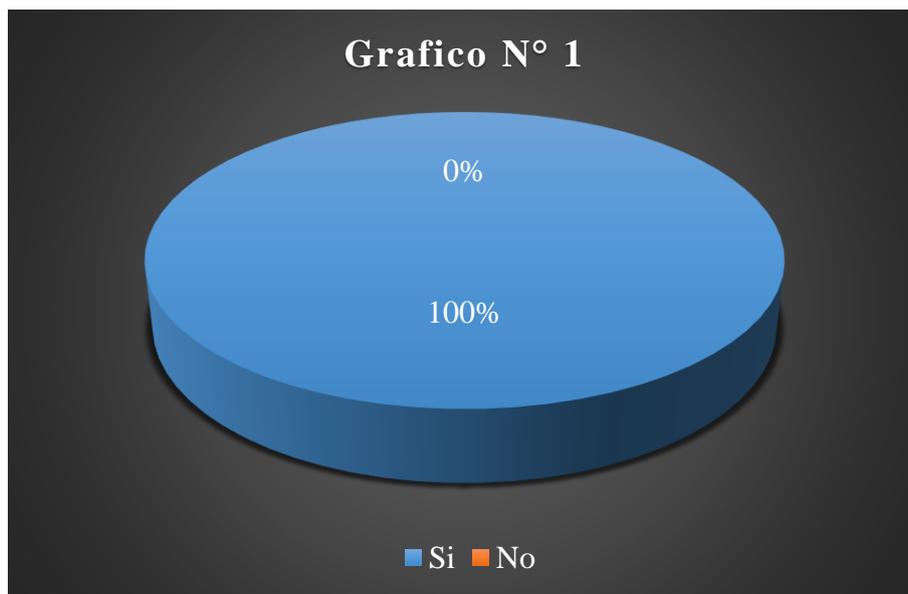


Gráfico N° 1: ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?

En la Tabla N° 1 y al respectivo Gráfico N° 1 se observa que el 100% de los propietarios si se encuentran afiliados al nuevo RUS que ofrece la SUNAT, cumpliendo con la normatividad tributaria; según Romero (2016) cumplir con un régimen tributario permite el desarrollo económico frente a las MYPE y según Olaya (2018) cumplen con la formalidad, porque para poder estar afiliado a un régimen tributario, deben estar inscritos en SUNAT bien como persona natural o jurídica.

Tabla N° 2: ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia)



Gráfico N° 2: ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?

En la Tabla N° 2 y a su respectivo Grafico N° 2 se puede observar que el 100% de los propietarios si cuentan con la licencia de funcionamiento, lo que les permite realizar sus actividades sin problemas municipales, según Suarez (2017) actuar en un marco legal permite ser competitivo en el mercado; y según Olaya (2018) una empresa formal debe cumplir con la normatividad municipal; los empresarios de las MYPE rubro productos para el hogar son formales y competitivos al cumplir con la normatividad municipal.

Tabla N° 3: ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 3: ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?

En la Tabla N° 3 y su respectivo Grafico N° 3, se puede observar que el 100% de los propietarios consideran que los costos tributarios no afectan al desarrollo de la MYPE; según Chambi (2016) los costos tributarios no afectan a las MYPE, pues reciben beneficios al cumplir con el régimen tributario, lo que les permite ser competitivos, según Ramos (2019) las organizaciones incrementan sus ingresos al seguir el marco legal, de esta manera se abren las puertas a un mejor desarrollo organizacional.

Tabla N° 4: ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).

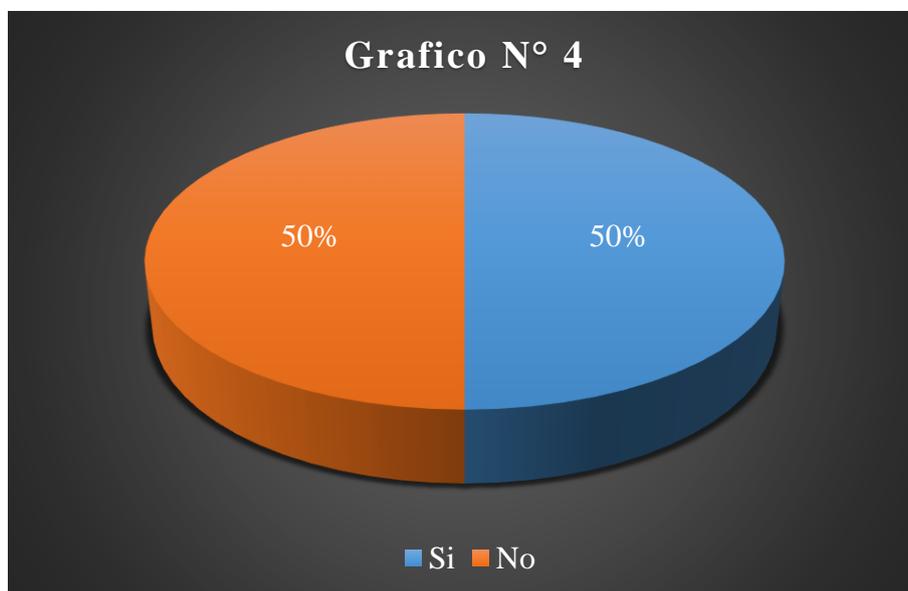


Gráfico N° 4: ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?

En la Tabla N° 4 y en su respectivo Grafico N° 4, se logra observar que el 50% de los propietarios, piensan que si es complicado que las MYPE se formalicen, pero también hay un 50% que considera que no es complicado que las MYPE se formalicen, según Suarez (2017) para que una MYPE se formalice el empresario necesita realizar un proceso y tener una gran serie de requisitos y así lograr ser formal, lo que para algunos emprendedores, el tiempo y los costos que conlleva dicho proceso lo hace complicado, sin embargo,, desarrollar de forma correcta el proceso conlleva a un mejor desarrollo empresarial.

Tabla N° 5: ¿Estar afiliado a un Régimen Tributario, beneficia a las actividades que realiza?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 5: ¿Estar afiliado a un Régimen Tributario, beneficia a las actividades que realiza?

En la Tabla N° 5 y en su respectivo Grafico N° 5, se puede observar que el 100% de los propietarios consideran que el estar afiliado a un régimen tributario, si beneficia al desarrollo de sus actividades, según Torres (2015) el tener un marco regulatorio favorable, permite el fortalecimiento de las organizaciones, para Ramos (2019) los beneficios tributarios que ofrece el estado permite que los empresarios obtengan costos adecuados para el mejor desarrollo organizacional.

Tabla N° 6: ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).

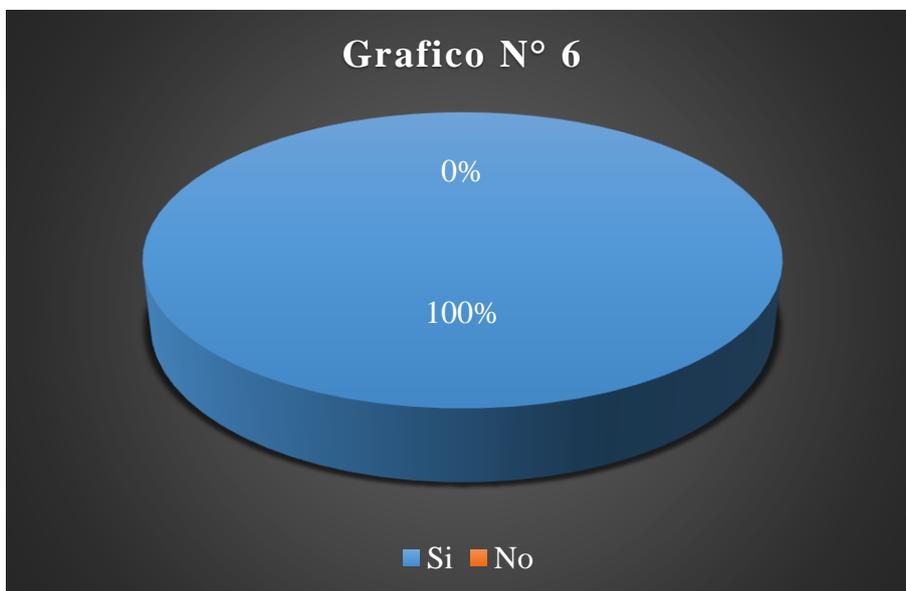


Gráfico N° 6: ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE?

En la Tabla N° 6 y en su respectivo Gráfico N° 6, se logra observar que el 100% de los propietarios consideran que realizar el pago de los costos tributarios, si beneficia al desarrollo de la MYPE, de acuerdo a Chambi (2016) las empresas formalizadas logran mayor rentabilidad y obtienen bajos costos tributarios, obtienen productos de calidad a un buen costo, pueden realizar contratos y acceder a un sistema financiero, por ello se considera que la formalización beneficia al desarrollo organizacional.

Tabla N° 7: ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia)



Gráfico N° 7: ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?

En la tabla N° 7 y en su respectivo Grafico N° 7, se puede observar que el 100% de los propietarios no han implementado las normas eh instrumentos de seguridad necesaria, es necesario que una organización que vende productos altamente inflamables, implemente instrumentos de seguridad, y cumpla con las normas indicadas; según Arrunátegui (2018) no contar con ello, dificulta a la realización de actividades, presenta problemas sociales y no permite el desarrollo de la organización.

Tabla N° 8: ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 8: ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?

En la Tabla N° 8 y en su respectivo Gráfico N° 8, se logra observar que el 100% de los propietarios si han logrado obtener un financiamiento con una tasa de interés baja por estar formalizados, por ende, se considera un beneficio y una ventaja que obtienen los empresarios formales ante los informales; según Romero (2016) el pago de los tributos puntuales es una característica principal que las financieras buscan para poder otorgar préstamos, por lo cual, ser formal otorga un beneficio crediticio.

Tabla N° 9: ¿Cree usted que estar formalizado permite obtener productos de calidad a menor costo?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios (Elaboración Propia)



Gráfico N° 9: ¿Cree usted que estar formalizado permite obtener productos de calidad a menor costo?

En la Tabla N° 9 y en su respectivo Gráfico N° 9, se puede observar que el 100% de los propietarios consideran que el estar formalizados les ha permitido obtener productos de calidad a un menor costo, la ventaja que se obtiene, es negociar con sus proveedores, además de poder comprar con facturas, lo que le permite reducir el costo del producto, según Suarez (2017) la formalización empresarial ayuda a un manejo eficiente sobre los recursos, logrando un buen control interno del negocio.

5.2 Gestión de Calidad:

5.2.1 Propietarios

Tabla N° 10: ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 10: ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?

En la Tabla N° 10 y en su respectivo Gráfico N° 10, se logra observar que el 100% de los propietarios desarrollan planes para enfrentar posibles contingencias con la demora del producto, de esta manera no se quedan desabastecidos y evitan las pérdidas por no generar ventas, según Muñoz (2016) la principal característica de la gestión de calidad es detectar a tiempo los problemas, eliminando toda situación que no añada valor.

Tabla N° 11: ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en el envío del producto?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 11: ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en envío del producto?

En la Tabla N° 11 y en su respectivo Grafico N° 11, se puede observar que el 100% de los propietarios consideran que sus proveedores si cumplen con la puntualidad y la calidad en envío del producto, pues la manera más eficiente de evitar pérdidas es tener un buen control de calidad, y de recepción del producto, evitando de esta manera que se malogre o deteriore, según Juárez (2016) la gestión de calidad permite ofrecer bienes de calidad con precios accesibles, ante la competencia.

Tabla N° 12: ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 12: ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?

En la Tabla N° 12 y en su respectivo Grafico N° 12, se puede observar que el 100% de los propietarios, acepta que la gestión de calidad les permite brindar productos de calidad, cumpliendo los estándares de calidad que los clientes quieren, diferenciándose de la competencia y mejorando la rentabilidad de la organización, según Quino (2019) la gestión de calidad permite obtener rentabilidad, satisfacer a los clientes, ofrecer productos de calidad, logrando un desarrollo organizacional.

Tabla N° 13: ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 13: ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?

En la Tabla N° 13 y en su respectivo Grafico N° 13, se puede observar que el 100% de los propietarios si toman precauciones cuando detectan incumplimiento en la calidad del producto que ofrece, de esta manera puede mantenerse a la vanguardia y ofrecer eficientemente productos con calidad, según Juárez (2016) aplicar correctamente las estrategias de calidad, permite hacer frente a la competencia, puesto que de esta manera se genera el valor agregado a un producto y permite la diferenciación de la competencia.

Tabla N° 14: ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 14: ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva?

En la Tabla N° 14 y en su respectivo Gráfico N° 14, se logra observar que el 100% de los propietarios si han logrado obtener una imagen positiva de la organización, porque la gestión de calidad genera la diferenciación y permite mejorar en el mercado competitivo, pues se crea una reputación por las actividades que se realizan,; según Quino (2019) la imagen positiva de una empresa influye en los clientes, pues de esta manera los nuevos consumidores tendrán confianza de adquirir dichos productos, generando la fidelización de nuevos clientes o atrayendo a los clientes de la competencia.

Tabla N° 15: ¿Garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 15: ¿Garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?

En la Tabla N° 15 y en su respectivo Gráfico N° 15, se puede observar que el 100% de los empresarios si pueden garantizar que los productos que ofrecen tiene la calidad que el cliente quiere, pues para determinar si un producto tiene la calidad necesaria, se realiza una investigación de su proveedor, según Surita (2019) el sistema de gestión de calidad permite el control sobre la calidad del producto que obtienen para vender, de esta manera se mejora la posición de la organización en el mercado.

Tabla N° 16: ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 16: ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?

En la Tabla N° 16 y en su respectivo Gráfico N° 16, se logra observar que el 100% de los propietarios si brindan productos con un precio accesible hacia sus clientes, por lo que se considera que si hay un buen proceso de obtención de productos, pues para poder ofrecer un producto de calidad a un menor costo, es importante realizar una buena gestión de costos, según Quino (2019) la gestión de calidad establece procedimientos efectivos para crear o vender de manera óptima un producto o servicio, lo que permite reducir costos en el producto o servicio que se ofrece.

Tabla N° 17: ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 17: ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?

En la Tabla N° 17 y en su respectivo Gráfico N° 17, se puede observar que el 100% de los propietarios creen que el punto de ubicación de la MYPE no influye en la obtención de clientes, pues la calidad del servicio y del producto que se ofrece al cliente como valor agregado que la competencia no ofrece, pues el lugar donde se ubique no influye en la decisión final del cliente, según Surita (2019) la manera para asegurar al cliente es satisfacer y asegurar la calidad en beneficio del cliente.

Tabla N° 18: ¿Realiza ofertas que beneficien a la venta de los productos?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 18: ¿Realiza ofertas que beneficien a la venta de los productos?

En la Tabla N° 18 y en su respectivo Gráfico N° 18, se logra observar que el 100% de los propietarios no realizan ofertas que beneficien a la venta de los productos, por ende se considera que existe una falta en el desarrollo promocional, pues cada vez que tenga un nuevo producto, el cliente no sabrá sobre ello y no lo comprara, lo que para Espinoza (2017) la organización no está cumpliendo con un buen desempeño que permita satisfacer la necesidad del cliente.

Tabla N° 19: ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Propietarios, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 19: ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?

En la Tabla N° 19 y en su respectivo Gráfico N° 19, se puede observar que el 100% de los propietarios no realizan promociones de los productos a través de las redes sociales, dando como resultado la falta de una gestión promocional, pero según los empresarios, no se realizan dichas promociones, pues al mercado al que se dirigen no hacen uso de dichas redes sociales, además, la ubicación donde se encuentran no existe una red eficiente que permita que dichas promociones sean vistas por todos, pero hacen difusión de los productos a través de otros medios de comunicación.

5.2.2 Clientes:

Tabla 20: ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	73%
NO	40	27%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 20: ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?

En la Tabla N° 20 y en su respectivo Gráfico N° 20, se puede observar que el 73% de los clientes si cree que los productos que adquieren en las MYPE son de calidad, sin embargo, el 27 % de los clientes no creen que el producto que adquieren es de calidad, por lo cual se considera que hay falta de cumplimiento en la calidad del producto, según Juárez (2016) esto se debe a que no se aplica correctamente las estrategias de control de calidad del bien que ofrecen, lo que genera desventaja competitiva.

Tabla N° 21: ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	130	76%
NO	20	24%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).

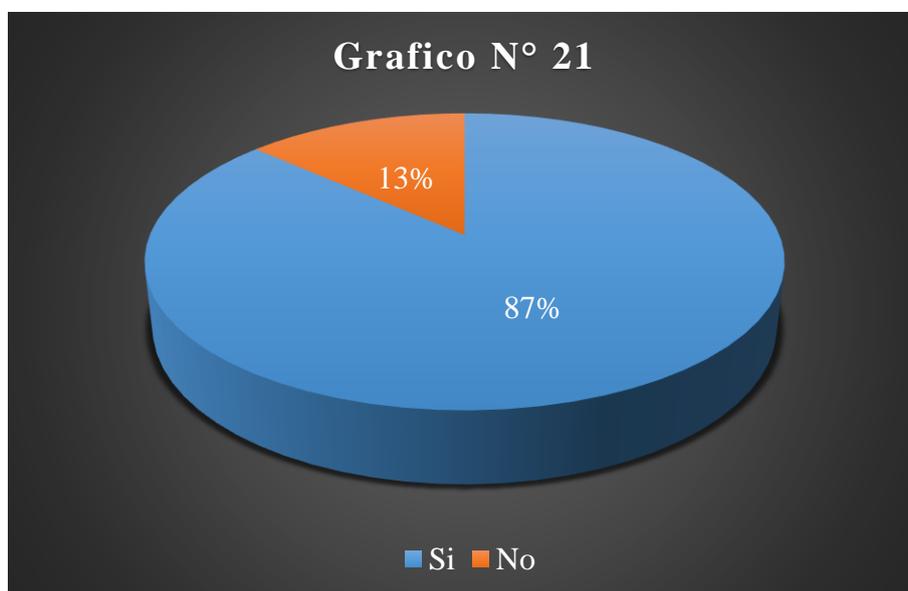


Gráfico N° 21: ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?

En la Tabla N° 21 y en su respectivo Gráfico N° 21, se observa que un 87% de los clientes considera que la atención brindada por los trabajadores si es adecuada, sin embargo, existe un 13% que considera que la atención que reciben por parte de los trabajadores no es adecuada, por ello se considera que la motivación al momento de atender está cayendo, según Romero (2018) es necesario desarrollar capacitación para los empresarios, de tal manera que permita mejorar las actividades de atención al cliente y de esta manera puedan crear una ventaja competitiva.

Tabla N° 22: ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	100	67%
NO	50	33%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 22: ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?

En la Tabla N° 22 y en su respectivo Gráfico N° 22, muestra que un 67% de los clientes si logran encontrar el producto que necesitan en las MYPE rubro productos para el hogar, sin embargo, un 33% de los clientes no logran encontrar el producto que necesitan, generado por la falta de innovación de los productos, según Moreno (2016) la falta de control en las operaciones ocasionan que la empresa no genere una ventaja competitiva y tampoco oportunidad de crecimiento, situación que debe ser mejorada.

Tabla N° 23: ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	73%
NO	40	27%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).

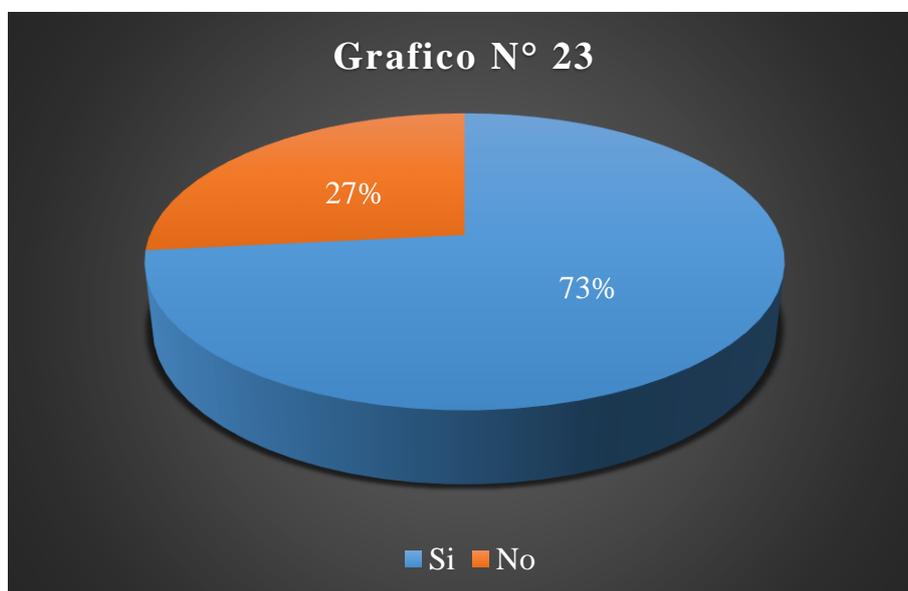


Gráfico N° 23: ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?

En la Tabla N° 23 y en su respectivo Grafico N° 23, se puede observar que el precio de los productos si se adecuan a la economía de los consumidores en un 73%, pero un 27% de los consumidores mencionan que el precio no se adecua a su economía, por lo cual es necesario contar con productos de calidad pero más adecuados a precio que pueden pagar algunos, según Muñoz (2016) integrar un sistema de calidad es con el propósito detectar a tiempo los problemas y poder eliminar cualquier acción que no añada valor al producto.

Tabla N° 24: ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionada con el precio?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	140	78%
NO	10	22%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).

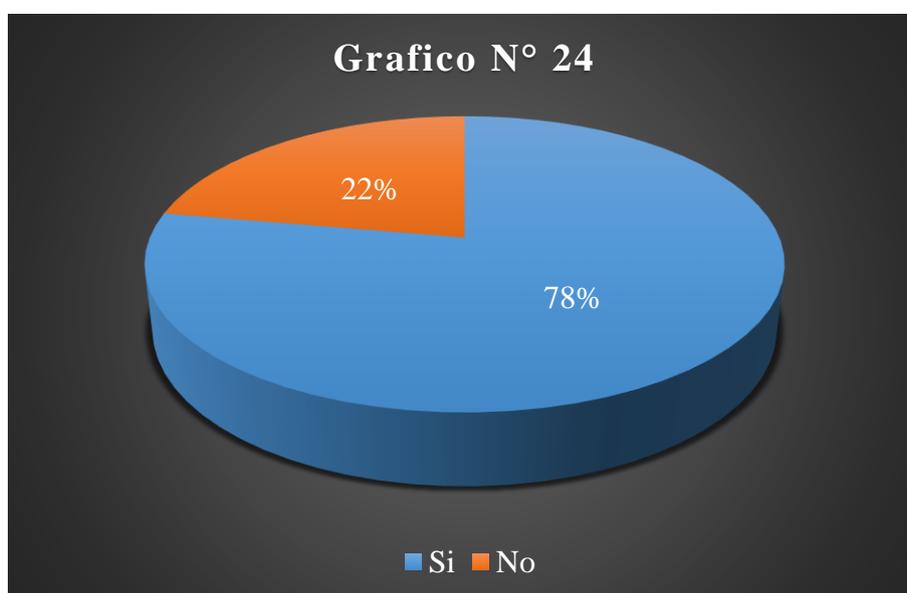


Gráfico N° 24: ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionada con el precio?

En la Tabla N° 24 y en su respectivo Gráfico N° 24, se observa que el 78% de los clientes consideran que la calidad del producto que adquieren si está relacionado con el precio, pero un 22% de los clientes consideran que la calidad del producto no se relaciona con el precio, por ende, es necesario que el trabajador explique de manera eficiente la calidad del producto que está adquiriendo, pues de esta manera se evitara malos entendidos con la calidad y el precio del producto, según Romero (2018) es importante capacitar al trabajador para que pueda brindar una mejor atención al cliente.

Tabla N° 25: ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	97	65%
NO	53	35%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).

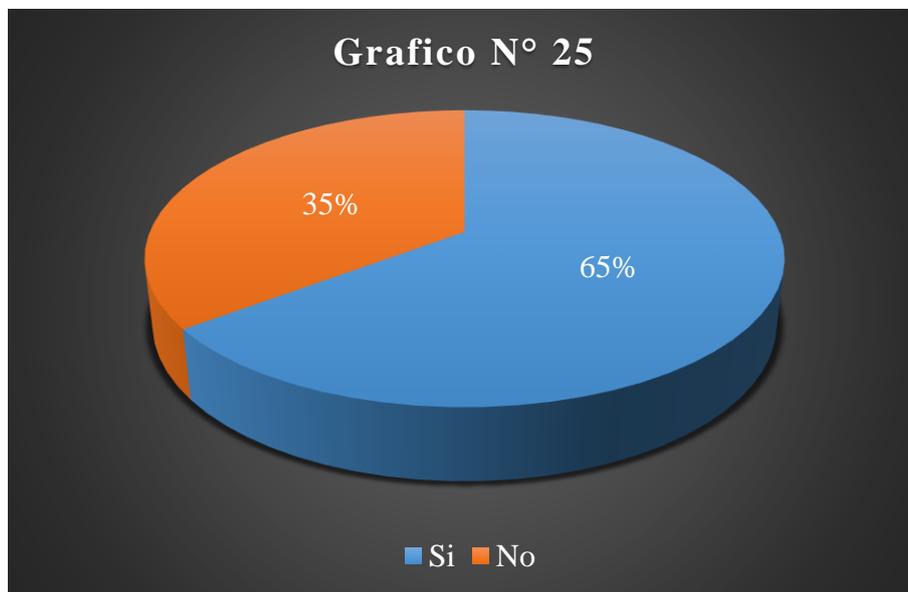


Gráfico N° 25: ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?

En la Tabla N° 25 y en su respectivo Gráfico N° 25, se observa que el 65% de los clientes son concurrentes, sin embargo, un 35% de clientes no son concurrentes, por ello es necesario que la empresa agregue valor agregado al producto con el propósito de que los clientes nuevo, deseen fidelizarse en su empresa, según Quino (2019) desarrollar la satisfacción a los clientes con la calidad del producto, permite obtener nuevos clientes, mejorar la rentabilidad de la organización, ser competitivos; para ello es necesario motivar a los trabajadores.

Tabla N° 26: ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente en las MYPE rubro productos del hogar?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	50	44%
NO	100	56%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 26: ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente en las MYPE rubro productos para el hogar?

En la Tabla N° 26 y en su respectivo Gráfico N° 26, se puede observar que el 56% de los clientes si obtienen beneficios por ser clientes en las MYPE rubro productos para el hogar, sin embargo, el 44% de los clientes mencionan que no obtienen beneficios por ser clientes en las MYPE rubro productos para el hogar, situación que debe ser mejorada, pues la gestión de calidad consiste en satisfacer a todos los clientes, con el propósito de crecer organizacionalmente, según Surita (2019) la gestión de calidad permite proporcionar a los clientes lo bienes y servicios que necesita, con el propósito de satisfacer sus necesidades.

Tabla N° 27: ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	50	48%
NO	100	52%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 27: ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?

En la Tabla N° 27 y en su respectivo Gráfico N° 27, se logra observar que el 52% de los clientes no han recibido un producto con fallas o una mala intención, pero el 33% de los clientes mencionan que si han recibido un producto con fallas o han recibido una mala atención, lo que se categoriza como fallo en el sistema de gestión de calidad, pues según Quino (2019) el sistema de gestión de calidad permite satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficiente, por ende se necesita mejorar.

Tabla N° 28: ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?

ÍTEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	110	73%
NO	40	27%
TOTAL	150	100%

Fuente: Clientes, (Elaboración Propia).



Gráfico N° 28: ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?

En la Tabla N° 28 y en su respectivo Gráfico N° 28, se puede observar que al 100% de los clientes le han cambiado el producto si presentaba alguna falla, de esta manera corrige el error al ofrecer un producto de mala calidad o con alguna falla, generando un proceso de mejora continua, pues tratan de alcanzar poco a poco la satisfacción del cliente, según Muñoz (2016) la organización necesita superar el trabajo y obtener mejores resultados, dando consigo una mejora de la calidad del producto.

VI. CONCLUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico de acuerdo a los resultados, la totalidad de los propietarios se encuentran afiliados al nuevo RUS, la totalidad de los propietarios cuentan con licencia de funcionamiento, la totalidad de los propietarios consideran que los costos tributarios no afectan al desarrollo de la MYPE, sin embargo, la mitad de los propietarios consideran que si es complicado el poder formalizarse y la otra mitad de los propietarios consideran que no es complicado formalizarse, se concluye que, si es importante la formalización empresarial, pues permite a los propietarios cumplir con la normatividad tributaria, lo cual, permite el desarrollo económico frente a las MYPE informales y cada MYPE que se a tomado para la investigación se encuentra afiliada a un régimen tributario, cumpliendo con la formalidad, porque para poder estar inscritos en un régimen tributario deben estar inscritos en SUNAT bien como persona natural o jurídica.

Con respecto al segundo objetivo específico, de acuerdo a los resultados la totalidad de los propietarios consideran que el estar afiliado a un régimen tributario beneficia al desarrollo de la organización, concluyendo que estar afiliado a un régimen tributario, si beneficia al desarrollo de las actividades empresariales, pues les permite generar compras con buenos proveedores y a menor costos, dado que, el tener un marco regulatorio favorable, permite el fortalecimiento de las organizaciones, y los beneficios tributarios que ofrece el estado permite que los empresarios obtengan costos adecuados para el mejor desarrollo organizacional.

Con respecto al tercer objetivo específico, se observa que la totalidad de los propietarios desarrollan planes para enfrentar posibles contingencias con la demora del producto, concluyendo que los elementos de la gestión de calidad son de suma importancia, pues, permite planificar el desarrollo de las actividades, dando consigo, un buen desarrollo organizacional, y los empresarios desarrollan eficientemente los planes para no quedar desabastecidos y evitar las pérdidas, dado que, con ayuda de la gestión de calidad detectan a tiempo los problemas, eliminando toda situación que no añada valor.

Con respecto al cuarto objetivo específico las ventajas que se obtienen al realizar la gestión de calidad, la totalidad de los empresarios si pueden garantizar que los productos que ofrecen tiene la calidad que el cliente quiere, pues para determinar si un producto tiene la calidad necesaria, los propietarios realizan una investigación de su proveedor, lo que les permite el control sobre la calidad del producto que obtienen para vender, de esta manera, se mejora la posición de la organización en el mercado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Peruana De Noticias. (2015). Perú: conozca los beneficios de formalizar su empresa. Retrieved June 29, 2019, from <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/peru-conozca-los-beneficios-de-formalizar-su-empresa>

Aliaga Vílchez, T. E. (2015). *Gestión de la innovación para elevar la calidad de los servicios públicos*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E3B3DE566614092E05257F1C00751F0B/\\$FILE/aliavil.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E3B3DE566614092E05257F1C00751F0B/$FILE/aliavil.pdf)

Andina. (2018). Perú y Corea del Sur permitirán transferencia tecnológica a favor de empresas | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. Retrieved June 21, 2019, from 26 de Febrero website: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-y-corea-del-sur-permitiran-transferencia-tecnologica-a-favor-empresas-700410.aspx>

Arias Aldaz, A. A. (2016). *Proyecto de Inversión Para la Creación de la Empresa “Antoplastic” y Comercialización de Productos Plásticos en la Ciudad de Santo Domingo, 2015*. Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4986/1/TUSDADM044-2016.pdf>

Arrunátegui Cardoza, K. M. (2018). *Propuesta de Oportunidades de Desarrollo Para las MYPES de Carpintería en la Provincia de Piura - Año 2015*. Retrieved from

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1374/IND-ARR-CAR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Belletich, E. (2018). Las mipymes oportunidades y problemas: a un año del desborde del río Piura | UDEP Hoy. Retrieved June 21, 2019, from 25 de Marzo website: <http://udep.edu.pe/hoy/2018/las-mipymes-oportunidades-y-problemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>

Belletich, E. (2019). Política, economía y corrupción | UDEP Hoy. Retrieved June 19, 2019, from 15 de enero website: <http://udep.edu.pe/hoy/2019/politica-economia-y-corrupcion/>

Capaldi, I. J. (2016). *Cooperación Empresarial, Alianza Estratégica Entre Empresa Argentina y Mexicana. El Caso de Una PYME Cordobesa de la Industria del Mueble.* Retrieved from [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4553/Autor Ivan Capaldi director Jorge Motta abril 2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4553/Autor%20Ivan%20Capaldi%20director%20Jorge%20Motta%20abril%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, N. (2019). INEI: informalidad laboral en el Perú creció a mayor ritmo que el empleo formal | Economía | Perú | El Comercio Perú. Retrieved June 19, 2019, from 16 de Febrero website: <https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-informalidad-laboral-peru-crecio-mayor-ritmo-formal-noticia-608279>

Castillo Villanueva, S. M. (2019). *Gestión de calidad y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurantes del Distrito de Chao, Año 2016.* Retrieved from

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8608/CALIDAD_FORMALIZACION_CASTILLO_VILLANUEVA_SONIA_MARLENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centurión Medina, R. Z. (2015). *Gestión de Calidad, Formalización, Competitividad, Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad en Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia Santa* (2013). Retrieved from <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/viewFile/829/489>

Chambi Villanueva, G. N. (2016). *La Formalización de las MYPES de Fabricación de Muebles del Parque Industrial y Su Influencia en la Rentabilidad del Periodo*. Retrieved from http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/351/1/CHAMBI_VILLANUEVA%2C_GIESELA_NILA.pdf

Cuatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación* (Profit, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT80&dq=ciclo+de+deming&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQ3c3v1YXjAhUpDbkGHd4HDI8Q6AEINDAC#v=onepage&q=ciclo de deming&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT80&dq=ciclo+de+deming&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQ3c3v1YXjAhUpDbkGHd4HDI8Q6AEINDAC#v=onepage&q=ciclo+de+deming&f=true)

Davila Ecurra, C. M. (2017). *Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del Sector de Confección de Ropa Para Damas del Distrito de Chiclayo*, 2016. Retrieved from

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2749/FORMALIZACION_COMPETITIVIDAD_DAVILA_ESCURRA_CARMEN_MIRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Peruano. (2018). Financiamiento para las mypes. Retrieved June 21, 2019, from 25 de Mayo website: <https://elperuano.pe/noticia-financiamiento-para-mypes-66513.aspx>

Espinoza Parrales, R. M. L. (2017). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización en las MYPE Rubro Calzado de Chulucanas (Piura), Año 2016*. Piura - Perú.

Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5635734&query=hipotesis%252Bsegun%252Bsampieri>

Gálvez Cordova, V. (2015). ¿Cómo reducir la informalidad y sobreregulación local? | Economía | Perú | El Comercio Perú. Retrieved June 21, 2019, from 13 de Diciembre website: <https://elcomercio.pe/economia/peru/reducir-informalidad-sobrerregulacion-local-206350>

gestión. (2017). Luis Arias: “Recaudación del IR está cayendo porque 400,000 empresas formales se han pasado al Mype Tributario” | Economía | Gestion. Retrieved June 19, 2019, from 24 de Abril website: <https://gestion.pe/economia/luis-arias-recaudacion-cayendo-400-000-empresas-formales-han-pasado-mype-tributario-133717>

Gestión. (2017). Sunat: Régimen Mype Tributario pagará menos impuestos | Economía | Gestión. Retrieved June 19, 2019, from 18 de Enero website: <https://gestion.pe/economia/sunat-regimen-mype-tributario-pagara-impuestos-126857>

Gestión. (2018). Sunat: ¿Cuáles son los regímenes tributarios en el Perú y en qué se diferencian? | Tu Dinero | Gestión. Retrieved June 19, 2019, from 02 de Diciembre website: <https://gestion.pe/tu-dinero/regimenes-tributarios-diferencias-pagar-impuestos-empresas-peru-nnda-nnlt-250529>

INEI. (2010). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme*. Retrieved from https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf

Jalca Rojas, Á. A. A. (2018). *Caracterización del Financiamiento, y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Compra y Venta de Locería y Cristalería del Distrito de Callería, 2018*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7982/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_Y_MYPES_JALCA_ROJAS_ANGEL_ARNOLD_AMARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez Montero, K. B. (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competitividad de las MYPE Comerciales, Rubro Electrodomésticos del Mercado Modelo de Piura, Año 2016*. Retrieved from

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3257/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_JUAREZ_MONTERO_KARLA_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La República. (2015). Las pymes y la economía peruana. Retrieved June 28, 2019, from <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana/>

Masías Vílchez, M. E. (2016). *Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE Comerciales, Rubro Ropa del Mercado Central de Talara (Piura), Año 2016*. Talara - Piura.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Principales Ejes Para Impulsar la Competitividad y Productividad*. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad_productividad.pdf

Moreno Rivera, D. J. (2016). *Rediseño de los Procesos de Producción en la Microempresa de Muebles Tu Armario BBB Con un Enfoque de Productividad y Crecimiento*. Retrieved from [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11650/Trabajo de Titulación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11650/Trabajo_de_Titulación.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz Chavez, P. J. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Lean Manufacturing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial - Rubro Fabricación de Muebles Para el Hogar del Distrito de Huaraz,*

2015. Retrieved from
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_MUNOZ_CHAVEZ_PEDRO_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OBS Business School. (2016). *Innovación y calidad, claves para el éxito empresarial* | OBS Business School. Retrieved July 2, 2019, from <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/actualidad-del-project-management/innovacion-y-calidad-claves-para-el-exito-empresarial>

OCDE. (2016). *Marco de acción para la inversión* (2015th ed.; OCDE, Ed.). <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/9789264251106-es>

Olaya Nole, M. H. (2018). *Caracterización de la competitividad y Formalización de las MYPE Rubro Panaderías de Campo Polo Castilla - Piura, Año 2018*. Retrieved from
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7405/COMPETITIVIDAD_FORMALIZACION_OLAYA_NOLE_MILAGROS_HAYDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quino De Los Santos, R. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE del Sector Producción Rubro Carpinterías en el Distrito de Sullana, Año 2018*. Retrieved from
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10597/LIDERAZGO_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_QUINO_DE_LOS_SANTOS

_ROLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Macalupú, A. A. (2019). *Formalización y el Acceso a Créditos Financieros Para los Pequeños Empresarios*. Retrieved from <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1720/CCF-RAM-MAC-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rendón Moreno, P. C. (2015). *Plan de Promoción y Publicidad Para el Almacén “La Vajilla Familiar” del Cantón El Empalme, Provincia del Guayas, Año 2015*. Retrieved from <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3187/1/T-UTEQ-0134.pdf>

Rivera Muñoz, M. I., & Marin Fajardo, M. A. (2015). *Modelo de Gestión Por Procesos en Base de la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a la Fábrica de Edredones Trazos-Cuenca*. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8989/1/UPS-CT005277.pdf>

Rojas Gutiérrez, K. Y. (2016). *Gestión de la calidad en las organizaciones - GestioPolis*. Retrieved July 1, 2019, from <https://www.gestiopolis.com/gestion-la-calidad-las-organizaciones/>

Romero Aguilar, D. E. (2018). *Gestión de Calidad en la Capacitación de Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta al Por Menor de Aparatos y Equipos de Uso Doméstico de la Ciudad de Huaraz, 2017*. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4197/CAPACITA>

CION_ATENCION_ROMERO_AGUILAR_DANTE_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero Mayta, G. E. (2016). *Incidencia de los Pagos de los Tributos Para la Obtención de Beneficios en las MYPES Comerciales del Parque Industrial del Distrito Villa El Salvador*. Retrieved from [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/354/1/ROMERO MAYTA%2C GERALDINE EVELYN.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/354/1/ROMERO_MAYTA%2C%20GERALDINE%20EVELYN.pdf)

RPP Noticias. (2017). Mypes y grandes empresas deberán emitir facturas electrónicas desde 2018 | RPP Noticias. Retrieved June 21, 2019, from 04 de Julio website: <https://rpp.pe/economia/economia/mypes-y-grandes-empresas-deberan-emitir-facturas-electronicas-desde-2018-noticia-1062065>

Silva Zatón, M. F. T. (2018). *Caracterización de Financiamiento y Formalización de las MYPE Comerciales, Rubro de Instrumentos Musicales y Sonido en Piura, Año 2018*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3034/FINANCIAMIENTO_FORMALIZACION_SILVA_ZATAN_MARTIN_FELIX_TEODORO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suarez Hernandez, C. A. (2017). *Formalización y Su Relación con el Crecimiento Económico de las MYPES Comerciales de Muebles en el Distrito de Carabayllo 2016*. Lima - Perú.

SUNAT. (2017). Regímenes Tributarios. Retrieved June 29, 2019, from

<http://eboletin.sunat.gob.pe/index.php/component/content/article/1-orientacion-tributaria/321-regimenes-tributarios->

Surita Herrera, E. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas Dedicadas a las Venta de Muebles En la Ciudad de Sullana, Año 2018*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10594/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_SURITA_HERRERA_EMERITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres Davila, G. C. (2015). *La Carga Tributaria de las PYMES del Sector Industrial del Plástico de Ecuador, 2008-2013*. Retrieved from http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8821/1/TESIS_ING_GRACE_CECILIA_TORRES_DAVILA.pdf

Zapata Vera, P. M. (2019). *Caracterización del Financiamiento y la Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales Rubro Venta de Artículos Plásticos en el Distrito de Sullana, Año 2018*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10560/FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_ZAPATA_VERA_PATRICIA_MALEIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Validación de Encuestas:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos M. Ginochetto Vega, identificado con DNI 02867439, con grado de Prof. Dir. C.E.P. Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario elaborado por Perez Guerrero Kevin, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba - Piura, año 2017" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Piura, 18 de junio del 2019.


Lic. Adm. Carlos M. Ginochetto Veg.
CLAD. 0000

Firma

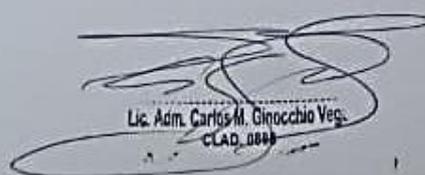
Ítems relacionado con la variable Formalización	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL PROPIETARIO							
1. ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?	/			/	/		Si () No (X)
2. ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?	/			/	/		Si () No (X)
3. ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?	/			/	/		Si () No (X)
4. ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?	/			/	/		Si () No (X)
5. ¿Estar afiliado a un Régimen tributario, beneficia a las actividades que realiza?	/			/	/		Si () No (X)
6. ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE?	/			/	/		Si () No (X)
7. ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?	/			/	/		Si () No (X)
8. ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?	/			/	/		Si () No (X)
9. ¿Cree Ud. Que estar formalizado, permite obtener productos de calidad a menor costo?	/			/	/		Si () No (X)

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg.
CLAD. 8888

Ítems relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL PROPIETARIO							
1. ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
2. ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en el envío del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
3. ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
4. ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
5. ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
6. ¿Cómo garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
7. ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
8. ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
9. ¿Realiza ofertas que benefician a la venta de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)
10. ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio Vega
 CLAD. 0988

Ítems relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL CLIENTE							
1. ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?	/			/		/	Si () No (✓)
2. ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?	/			/		/	Si () No (✓)
3. ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?	/			/		/	Si () No (✓)
4. ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?	/			/		/	Si () No (✓)
5. ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionado con el precio?	/			/		/	Si () No (✓)
6. ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?	/			/		/	Si () No (✓)
7. ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente concurrente en las MYPE rubro productos del hogar?	/			/		/	Si () No (✓)
8. ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?	/			/		/	Si () No (✓)
9. ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?	/			/		/	Si () No (✓)


 Lic. Adm. Carlos M. Cinocchio Veg.
 CLAD 0899



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

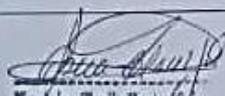
Yo Hector Orlando Sinea Hualpa...Identificado con DNI...02786302...con grado de maestr... Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: encuesta... elaborado por Perez Guerrero Kevin, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro productos para el hogar del distrito Huancabamba - Piura, año 2017" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Piura, 18 de junio del 2019.

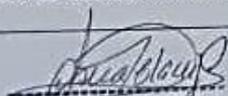

Mg. Arica Clarijo Hector Ordaz
DNI. 02786302
CLAD C.F.T.

Firma

Ítems relacionado con la variable Formalización	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL PROPIETARIO							
1. ¿Se encuentra afiliado al nuevo RUS que ofrece la SUNAT?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
2. ¿Cuenta con la licencia de funcionamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
3. ¿Considera que los costos tributarios afectan al desarrollo de su MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
4. ¿Cree Ud. que es complicado para las MYPE poder formalizarse?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
5. ¿Estar afiliado a un Régimen tributario, beneficia a las actividades que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
6. ¿El pago de los costos tributarios beneficia al desarrollo de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
7. ¿Usted ha implementado las normas e instrumentos de seguridad necesaria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
8. ¿Estar formalizado le ha permitido obtener financiamiento con una tasa de interés baja?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
9. ¿Cree Ud. Que estar formalizado, permite obtener productos de calidad a menor costo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)


 Mg. Arica Clavijo Bector
 DNI. 02786302
 CLAVIJO BECTOR

Ítems relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL PROPIETARIO							
1. ¿Usted desarrolla planes para posibles contingencias con la demora del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
2. ¿Usted considera que sus proveedores cumplen con la puntualidad y calidad en el envío del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
3. ¿Piensa Ud. que la gestión de calidad permite brindar productos de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
4. ¿Toma precauciones cuando detecta incumplimiento en la calidad del producto que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
5. ¿Piensa usted que la MYPE ha logrado obtener una imagen positiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
6. ¿Cómo garantiza usted que el producto que brinda tiene la calidad que el cliente quiere?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
7. ¿Los productos que brinda, tienen el precio accesible para sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
8. ¿Cree usted que el punto de ubicación de la MYPE influye para obtener clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
9. ¿Realiza ofertas que benefician a la venta de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()
10. ¿Usted promociona los productos a través de las redes sociales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No ()


 Mg. Arica Cervijo Hector Obando
 DNI 8756711

Ítems relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS AL CLIENTE							
1. ¿Cree Ud. que el producto que adquiere es de calidad?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
2. ¿La atención que le brindan los trabajadores es adecuada?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
3. ¿Logra encontrar los productos que necesita en la MYPE rubro productos para el hogar?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
4. ¿Los precios que tienen las MYPE se adecuan a su economía?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
5. ¿Cree usted que la calidad del producto está relacionado con el precio?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
6. ¿Es un cliente concurrente en las MYPE rubro productos para el hogar?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
7. ¿Obtiene algún beneficio por ser cliente concurrente en las MYPE rubro productos del hogar?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
8. ¿en algún momento le han dado el producto con fallas o le han brindado una mala atención?	✓			✓		✓	Si () No (✓)
9. ¿Le han cambiado el producto si este presentaba alguna falla de calidad?	✓			✓		✓	Si () No (✓)


 Sr. Aníbal Churruarín Ortiz
 CMI. 02786307
 CL 00 000

Evidencia Turnitin:



Entorno Virtual Angelino
Universidad Católica del Paraguay



KEVIN PEREZ GUERRERO

Mis entregas

SECCIÓN 1
SECCIÓN 2
SECCIÓN 3

Titulo	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
<div style="display: flex; align-items: center;"> IIU: Turnitin - Sección 1 </div> <p>Resumen: Estimado estudiante: Por este espacio se tiene que pasar el artículo científico, para comprobar el grado de coincidencia que puedan tener con otros trabajos o documentos de Internet. La similitud aceptable es de un máximo de 15%.</p>	21 Jun 2019 - 20:30	23 Jul 2019 - 23:55	23 Jun 2019 - 23:55

Actualizar entregas

Ver rectbo digital

Título de la Entrega

Introducción

Identificador del trabajo de Turnitið

1147459948

Entregadð

27/06/2019 08:24

Similitud

7%

Entregar Trabajo