



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE  
CALIDAD DE LAS MYPES RUBRO MUEBLERÍAS, DEL  
DISTRITO DE TOCACHE – SAN MARTIN 2018

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

**AUTOR:**

BACH. RAMIREZ DE LA CRUZ, OSCAR MANUEL  
ORCID: 0000-0003-0478-5792

**ASESOR:**

MGTR. LIC. CLAUDIO PEREZ, JOSE LUIS  
ORCID: 0000-002-1429-7146

**HUÁNUCO – PERÚ  
2019**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR:**

**RAMIREZ DE LA CRUZ, OSCAR MANUEL**

ORCID: 0000-0003-0478-5792

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

**ASESOR:**

**CLAUDIO PEREZ, JOSÉ LUIS**

COR ORCID. 0000-002-1429-7146

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

**JURADO:**

**BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY**

ORCID: 0000-0002-9540-263X

**DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY**

ORCID: 0000-0003-4893-3283

**GAVIDIA MEDRAN, GERONCIO ALGEMIRO**

ORCID: 0000-0002-2413-1155

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Dr. Barrueta Salazar, Luis Henry Presidente

-----  
Mgtr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry Secretario

-----  
Mgtr. Gavidia Medrano, Geroncio Algemiro  
Miembro

-----  
Mgtr. Claudio Pérez, José Luis  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios por todas las bendiciones y vida que a diario me brinda.

A mi esposa Eloísa y a mi hija Eloísa Denisse por ser el mayor motivo de superación.

A mis padres por su apoyo incondicional y los valores que me enseñaron.

A mi familia por siempre contar con ellos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir la caracterización de la formalización y la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro Mueblerías en el distrito de Tocache, periodo 2018. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 24 microempresas comerciales, donde estas comercializan sus productos para el mercado de la Provincia de Tocache a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta.

El problema de investigación que se planteo fue demostrar de qué manera la formalización afecta la gestión de calidad de las empresas MYPES del sector mueblería del distrito de Tocache, investigación que se realizó el año 2018 y cuyos resultados más resaltantes fueron:

A la pregunta ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos? De las 24 personas encuestadas; El 62.5% (15 encuestados) respondieron que definitivamente la formalización ha incrementado de alguna manera la calidad de sus productos; el 20.8% (5 encuestados) manifestaron que definitivamente la formalización no ha incrementado la calidad de sus productos y hay un 16.7% (4 encuestados) respondieron que no sabían y no podían opinar.

Estos resultados ponen de manifiesto que la formalización tiene un impacto positivo sobre la calidad de los productos, y también que hay un sector minoritario que percibe que la formalización no tiene un efecto positivo sobre la calidad de sus productos.

A la pregunta: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario? Del total de encuestados 24 personas; el 87.5% (21 encuestados) respondieron

que considera que la formalización le ha abierto las puertas al crédito bancario; el 8.3% (2 encuestados) respondieron que consideraban que la formalización no le había abierto las puertas al crédito bancario y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

Por tanto y en base a los resultados, podemos manifestar que la formalización es un factor muy importante para el acceso al crédito bancario formal.

A la pregunta ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores en una fuente de motivación? Del total de los encuestados 24 personas; El 91.7% (22 encuestados) respondieron que definitivamente la formalización era una fuente de motivación para sus empleados; el 4.2% (1 encuestado) manifestó que la formalización de los empleados no era fuente de motivación y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

Por tanto, podemos apreciar que la gran mayoría de encuestados creen que, debido a la formalización, se habían generado colaboradores más motivados en el trabajo

Podemos concluir que la formalización en sus tres aspectos, jurídico, tributaria y laboral influyen positivamente en la gestión de calidad de las MYPEs del sector mueblería del distrito de Tocache.

**Palabras clave:** Entrenamiento en habilidades de atención al cliente y Calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to describe the characterization of the formalization and quality management in the MYPES of the commerce sector in the Tocache district, period 2018. The investigation was descriptive, in order to carry it out it was chosen a population sample of 24 commercial microenterprises, where they market their products for the market of the Province of Tocache to whom a questionnaire of 14 questions was applied, using the technique of the survey.

The research problem that was posed was to demonstrate how the formalization affects the quality management of the MYPE companies in the furniture sector of the district of Tocache, research that was carried out in 2018 and whose most outstanding results were:

To the question Do you consider that the formalization has increased the quality of your products? Of the 24 people surveyed; 62.5% (15 respondents) answered that formalization has definitely increased the quality of their products in some way; 20.8% (5 respondents) stated that formalization has definitely not increased the quality of their products and there is a 16.7% (4 respondents) answered that they did not know and could not think.

These results show that the formalization has a positive impact on the quality of the products, and also that there is a minority sector that perceives that the formalization does not have a positive effect on the quality of their products.

To the question: Do you consider that due to the formalization the doors to bank credit have been opened? Of the total of 24 respondents; 87.5% (21 respondents) answered that they consider that the formalization has opened the doors to bank credit; 8.3% (2 respondents) answered that

they considered that the formalization had not opened the doors to bank credit and 4.2% (1 respondent) does not know no opinion.

Therefore, based on the results, we can state that formalization is a very important factor for access to formal bank credit.

To the question Do you consider the formalization of your collaborators a source of motivation? Of the total of the surveyed 24 people; 91.7% (22 respondents) answered that formalization was definitely a source of motivation for their employees; 4.2% (1 respondent) stated that the formalization of employees was not a source of motivation and 4.2% (1 respondent) does not know no opinion.

There for we can see that the vast majority of respondents believe that due to formalization, more employees had been generated, we motivated at work

We can conclude that formalization in its three aspects, legal, tax and labor positively influence the quality management of the MYPEs of the furniture sector of the district of Tocache.

**Keywords:** quality management, market satisfaction and quality of customer service.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
CARATULA .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. A nivel internacional .....	21
2.1.2. A nivel nacional.....	21
2.1.3. A nivel local o regional .....	22
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	22
2.2.1. Gestión de Calidad.....	22
2.2.1.1. Las cuatro eras de la gestión de la calidad.....	23
2.2.1.2. Elementos de la gestión de la calidad .....	25
2.2.1.3. Funciones de la gestión de la calidad .....	25
2.2.1.4. Sistemas de gestión de la calidad .....	27
2.2.1.5. Familia de Normas ISO .....	28
2.2.1.6. Objetivos y beneficios de las Normas ISO 9000 .....	36

2.2.1.7.	Implantación de un sistema de calidad .....	37
2.2.1.8.	Calidad total.....	39
2.2.2.	Formalización .....	40
2.2.2.1.	Formalización tributaria .....	41
2.2.2.2.	Formalización Laboral.....	42
2.2.2.3.	Formalización Municipal.....	42
2.2.2.4.	La informalidad de las MYPES en América Latina y otros países. ....	45
2.2.2.5.	La informalidad de las MYPES en el Perú.....	46
2.2.3.	MYPES.....	49
2.2.3.1.	Características de las MYPE .....	53
III.	HIPÓTESIS .....	54
3.1.	Hipótesis General .....	54
3.2.	Hipótesis Específicas .....	54
IV.	METODOLOGÍA.....	55
4.1.	Nivel de investigación .....	55
4.2.	Diseño de investigación.....	55
4.3.	Población y muestra.....	55
4.3.1.	Población .....	55
4.3.2.	Muestra .....	56
4.4.	Definición y operacionalización de las variables .....	56
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
4.5.1.	Técnicas .....	57
4.5.2.	Instrumentos .....	57
4.6.	Plan de análisis .....	57
4.7.	Matriz de consistencia .....	58

4.8.	Principios éticos.....	59
V.	RESULTADOS .....	63
5.1.	Presentación de resultados.....	63
5.2.	Análisis de resultados .....	91
5.2.1.	Prueba de Hipótesis: .....	91
5.2.1.1.	Hipótesis general .....	91
5.2.1.2.	Hipótesis Específica N°01 .....	92
5.2.1.3.	Hipótesis Específica N°02.....	93
5.2.1.4.	Hipótesis Específica N°03.....	94
5.3.	Discusión de resultados .....	95
VI.	CONCLUSIONES.....	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
	ANEXOS .....	106

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> N° de empresas formales en el sector manufacturero, según división CIU 2017 ....	56
<b>Cuadro 2:</b> Sexo de los encuestados .....	63
<b>Cuadro 3:</b> Edades de los encuestados.....	64
<b>Cuadro 4:</b> ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? .....	65
<b>Cuadro 5:</b> ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? .....	70
<b>Cuadro 6:</b> ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?.....	72
<b>Cuadro 7:</b> ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos? .....	74
<b>Cuadro 8:</b> ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes? ....	76
<b>Cuadro 9:</b> ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?.....	78
<b>Cuadro 10:</b> ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario? .....	80
<b>Cuadro 11:</b> ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? .....	82
<b>Cuadro 12:</b> ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?.....	84

<b>Cuadro 13:</b> ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores es una fuente de motivación? .....	86
<b>Cuadro 14:</b> Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa? .....	88
<b>Cuadro 15:</b> Según la experiencia que tubo usted ¿recomendaría la formalización a otros empresarios?.....	90
<b>Cuadro 16:</b> Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis general .....	92
<b>Cuadro 17:</b> La formalización jurídica mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado .....	93
<b>Cuadro 18:</b> La formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado.....	94
<b>Cuadro 19:</b> La formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado.....	95

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Sexo de los encuestados .....	63
<b>Gráfico 2:</b> Edades de los encuestados.....	64
<b>Gráfico 3:</b> ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? .....	65
<b>Gráfico 4:</b> ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? .....	70
<b>Gráfico 5:</b> ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?.....	72
<b>Gráfico 6:</b> ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos? .....	74
<b>Gráfico 7:</b> ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes? .....	76
<b>Gráfico 8:</b> ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios? .....	78
<b>Gráfico 9:</b> ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario? .....	80
<b>Gráfico 10:</b> ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? .....	82
<b>Gráfico 11:</b> ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables? .....	84
<b>Gráfico 12:</b> ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores es una fuente de motivación? .....	86

**Gráfico 13:** Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa? ..... 88

**Gráfico 14:** Según la experiencia que tubo usted ¿recomendaría la formalización a otros empresarios?..... 90

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES (micro y pequeñas empresas) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que desarrolla actividades de: extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios

Las MYPES (micro y pequeñas empresas), actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo en el Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o por el propio estado. Debemos tener en cuenta que no hay definiciones de aplicación universal referentes a las micro y pequeñas empresas, el concepto de microempresa debe ser aplicado de acuerdo a las condiciones prevalecientes en cada país, lo cual sucede en la práctica (Rosyleydi, 2013).

Las MYPE son consideradas como las principales generadoras de empleo. Ellas constituyen el 98.69% del total de las empresas que hay en Perú y dan trabajo al 75% de la población económicamente activa, además aportan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), por eso los especialistas la consideran muy importante en el desarrollo del país.

La calidad es hacer bien su trabajo desde el principio y, por lo tanto sin defecto, reducir a los costos inútiles: demasiado stock es un ejemplo de costo inútil, preventivo: es entre otras cosas evitar averías, responder a las necesidades de los clientes, por ejemplo respetando las demoras, administrar óptimamente. Hace falta pues una buena y rápida circulación de la información mediante un procedimiento preciso, conciso y utilizable para todos los interesados evitando de esta manera la redacción de papeleos inútiles. (Bernillon; Cerutti, 2000).

La microempresa es definitivamente un segmento, que requiere de mayor asistencia profesional, debido a las características y diversos problemas que enfrenta y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado.

Algunos de estos problemas son: falta de formación integral del empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos. En el siglo XXI, las empresas que no se encuentren enfocadas a la plena satisfacción del cliente difícilmente sobrevivirán, en el mercado.

Una buena Gestión de calidad es el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendiendo a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; una buena gestión de calidad se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que ayuda a prever y limitar los riesgos internos y externos, también proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. Cada órgano, organismo, organización y empresa diseña, armoniza, implementa y autocontrola de forma sistemática de acuerdo con su misión, visión, objetivos, estrategias fundamentales, características, competencias, atribuciones y validan el Sistema de Gestión de Calidad en las Empresas.(Evans,2005)

La informalidad le ocasiona a una empresa grandes pérdidas y ventajas, una MYPE que no está reconocida por la ley no puede realizar ningún tipo de trámite y por eso, muchas terminan perdiendo oportunidades que la pueden hacer crecer. Ahora con la nueva política que maneja el Estado es más fácil poder formalizarse, es cierto que antes era un trámite engorroso, burocrático y costoso, ahora el panorama para las es otra, y ellos deberían aprovechar estas ventajas”, dijo el Docente de Administración de la UTP, (Vargas ,2011).

La informalidad es un problema que continua afectando la actividad económica del país, de 3 millones de negocios que funcionan en el país, 1,2 millones (37.5%) son formales, mientras que 2 millones (62.5) operan al margen de la ley, este problema se origina porque muchas MYPES son conducidas por jefes de hogar que trabajan por necesidad, en otros casos son emprendedores pero que al no ponerse en regla no se benefician del crecimiento económico del país, por muy al contrario carecen de competitividad, no laboran asociadamente, no utilizan las herramientas de gestión modernas, y mantienen un esquema laboral sin protección y con sueldos limitados.

La informalidad es muy alta y las empresas parecen no estar interesadas en formalizarse por los altos costos que el trámite acarrea, por lo tanto una buena medida para atacar este problema fue la creación de la Ley Mype, la cual reduce los costos laborales a 20% o 25%.

Según el Ministerio de la Producción, casi tres cuartas partes (el 72.62 %) trabajan de manera informal. No están constituidas, no tienen trabajadores en planilla, no tienen póliza, seguros, no tributan, no están en la facultad de asociarse, no tienen acceso al sistema financiero, están limitados a realizar negocios al mercado nacional e internacional, no participan de concursos públicos y no conocen con exactitud sus ganancias y pérdidas.

La presente investigación, se realizó en el distrito de Tocache en el año 2018 y se aplicó básicamente a las empresas MYPE del sector manufactura específicamente a la manufactura de muebles.

Es por ello que nos planteamos el siguiente enunciado del problema:

**Problema general.**

PG: ¿Cómo la formalización, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?

### **Problemas específicos**

PE1: ¿De qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018?

PE2: ¿De qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?

PE3: ¿Qué tanto, la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

OG: Demostrar como la formalización, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018.

### **Objetivos específicos.**

OE1: Establecer de qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018.

OE2: Determinar de qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018.

OE3: Definir que tanto la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018.

Esta investigación se justifica porque ha sido elaborado pensando en las MYPES del distrito de Tocache para inculcar, inducir, a la formalización de sus empresas, lo cual repercutirá directamente en la calidad y desarrollo de su gestión. Porque una organización que quiere desarrollarse tiene que comenzar por brindar una gestión de calidad óptima en todos sus ámbitos empresariales desde el personal hasta quien recibe el producto final y a su vez cumplir con todo lo que es necesario para diferenciarse y sobre todo para ser competitiva.

En tal sentido este trabajo será de mucha utilidad en las MYPES del rubro mueblería de la ciudad de Tocache porque le permitirá ordenar la gestión mediante la formalización y toma de decisiones sobre calidad, en todo el proceso desde el producto, la financiación de recursos financieros y la gestión de recursos humanos; en el momento oportuno y con la ventaja necesaria. También será de utilidad para otras empresas del mismo sector u otros sectores, porque todas tienen una gestión en el sector comercial que es necesaria.

El tipo de investigación que se utilizó fue la investigación aplicada, no experimental, transversal y descriptivo.

La técnica con la que se recolectó los datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la Encuesta utilizando el cuestionario de encuesta.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes en los centros de información como la biblioteca y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones prácticas relacionadas al tema.

#### **2.1.1. A nivel internacional**

La investigación titulada: “Las MYPEs y su aporte al crecimiento económico de Bolivia periodo 2002-2012” realizada en la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia, por Andrea Rita Bazán Chambi en el 2016 para obtener el grado de licenciado en Economía. en la que se llegó a la siguiente conclusión:

Las MYPEs son un sector importante en generaciones de empleos (predominantemente), esta situación incurre en que un mayor número de trabajadores ocupados, recibe mayores ingresos, y esta influye en una dinamización de la demanda interna de bienes y servicios, que a partir de 2009 es fuente de sostenibilidad de la economía nacional y de su crecimiento estable.

#### **2.1.2. A nivel nacional**

La investigación titulada: “La formalización de las MYPEs de fabricación de Muebles del parque industrial y su influencia en la rentabilidad del periodo” Realizada en la Universidad Autónoma del Perú por Giesela Nila Chambi Villanueva en el 2016 para optar el título de Contador Público; en la que se llegó a la siguiente conclusión:

Según la investigación realizada 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. Es importante que las micro y pequeñas empresas ya comiencen a formalizarse y logre tender una mayor rentabilidad ya que hemos observado los beneficios que tienen en los distintos regímenes.

### **2.1.3. A nivel local o regional**

La investigación titulada: “Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPEs de la provincia de Jaén – 2014” realizada en la universidad cesar vallejo-Perú por Requejo la Torre Doris Soledad y Medina Bermeo Sara Abigail en el 2017 para obtener el grado de magister en gestión pública; en la que se llegó a la siguiente conclusión:

Respecto a los factores que influyen en la informalidad del funcionamiento de la MYPES en la provincia de Jaén, se ha llegado a determinar que la mayoría de los propietarios que conforman el 65,00% (39) manifiestan que una de las principales causas de la no formalización es la desinformación, mientras que el 18,33% (11) afirman que se verá disminuido sus utilidades, aunque el 11,67% (7), manifiestan que no lo hacen por la demora en los trámites, siendo la desinformación, la principal causa de la informalidad en la provincia, seguido del temor que tienen los propietarios por la disminución de sus utilidades y la demora en los trámites burocráticos.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

La gestión de calidad como adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986).

La gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. (Atkinson, 1990)

La gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. (Oakland, 1989).

La gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. (James ,1997).

La gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no- conformidades y el proceso de mejora continua. (Gutiérrez ,2005).

#### ***2.2.1.1. Las cuatro eras de la gestión de la calidad***

La evolución de la gestión de la calidad se produjo en cuatro eras o fases:

En la primera era llamada inspección, se mantuvo un enfoque a los productos. Inicia en los talleres del siglo XIX y principios del siglo XX. La inspección se realizaba sobre el producto final y todos aquellos que no tenían conformidad con las especificaciones eran desechados o reparados. Las actividades eran limitadas como recontar, medir y separar las piezas defectuosas. Como

eventos clave se encuentra la búsqueda de no conformidades, no existe la prevención ni el plan de mejora. (Moreno ,2001).

En la segunda era conocida como control, el enfoque fue a los procesos, el control es tratar con los datos obtenidos del proceso utilizando para la fabricación de productos o servicios. El control de la calidad era rígido y mecánico, no preventivo y se limita a funciones productivas, no implicando al resto de la organización. Como eventos clave: no existe la prevención, la detección de errores con base a métodos estadísticos, ni la mejora de eficiencia respecto a la inspección. (James, 1997).

La tercera era, llamada aseguramiento de la calidad, marcó un enfoque a los sistemas, el aseguramiento de calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones. (Conti, 1993).

Por otra parte, el aseguramiento, son aquellas acciones planificadas y sistematizadas, para ofrecer la adecuada confianza que el producto o servicio satisfacer los requisitos de calidad. Como eventos clave se encuentran: búsqueda de la conformidad en productos y procesos, sistemas de calidad, prevención de errores, documentación de procedimientos de trabajo y énfasis en el diseño de productos. La cuarta era, conocida como gestión de la calidad total, tiene un enfoque a las personas. Es una filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización. (James, 1997).

La gestión de la calidad es la administración de la empresa y un desarrollo estratégico que involucra a todos. La organización es el taller de fabricación de la calidad. Como eventos clave se encuentran: la búsqueda de la satisfacción de los clientes, liderazgo de la dirección, cooperación

interna y trabajo en equipo, cooperación con clientes y proveedores, implicación y compromiso de los empleados, formación, aprendizaje y mejora continua. (Lorudoyer, 1998)

### **2.2.1.2. *Elementos de la gestión de la calidad***

La gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming, el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Por último la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: línea de producción y uso de la información; estructura: que incluye: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio. (James, 1997).

### **2.2.1.3. *Funciones de la gestión de la calidad***

Existen algunas funciones necesarias para la gestión de la calidad, las cuales son: planificación, organización, dirección, personal y control. La planificación se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad, y planes de acción de la calidad.

- La función de organización, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización.
- En cuanto la función dirección, se hace hincapié en el término liderazgo, es un intento de influir en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación hacia la consecución de algún o algunos objetivos. La función de dirección incluye los elementos clave que son: teorías de motivación, teorías de liderazgo, tipos de poder. (James, 1997).
- La función de gestión de la calidad enfocada al personal, hace referencia al recurso humano y lo define como el proceso de diseño de las medidas y actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización. Los elementos clave que incluye son: trabajo en equipo, orientación en todas las áreas y niveles de actividad de la organización, cultura altamente orientada a las personas, orientación multidisciplinar, formación y desarrollo. James (1997).
- El control es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación. Los elementos clave que incluye son: herramientas de la gestión de la calidad, como: diagramas de flujo, hojas control, histogramas, diagramas causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama

de dispersión, gráficos de control, diagramas de afinidad, diagramas de interrelación, diagramas de árbol, diagramas matriciales, matriz de análisis de datos, diagramas de flechas, gráfico del proceso de decisión del programa. (James, 1997).

#### **2.2.1.4. *Sistemas de gestión de la calidad***

Un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos de ésta. (Evans, 2005).

Un sistema es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigido por información que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. Los sistemas son entonces aquel conjunto de actividades que interactúan, se guían principalmente por información para lograr propósitos.

La gestión de la calidad se puede implementar por medio de un sistema el cual se denomina sistema de gestión de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la empresa.

Los sistemas para la calidad se inician con el principio básico del control total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio, de esta manera el sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad. Un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la empresa, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica,

para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad. (Feigenbaum, 2005).

El sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo. (Summers ,1998).

#### **2.2.1.5. Familia de Normas ISO**

La familia de normas apareció por primera vez en 1987, su creación se originó después de la segunda guerra mundial, cuando la calidad empezó a tomar mayor importancia en el mundo, fue entonces cuando diversas empresas comenzaron a implementarla, interpretando tal término de manera diferente, con el fin de regular estos sucesos, se creó un organismo especializado en normatividad llamado ISO término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como International Organization for Standardization, Organización Internacional para la Estandarización, creada con esta palabra en Londres en 1946, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio. ISO, es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de

un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO, está compuesta por trece delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que este es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. (Evans, 2005).

De esta manera nacen las normas serie ISO 9000, con el principal motivo de homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, en los diferentes enfoques de sistemas de calidad existentes en diversos países.

ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que esta documente lo que hace y haga lo que documente. Las normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de la calidad, tienen como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a la administración interna, y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, y de manera general garantizar que se cumplen con los requisitos del sistema de calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza. Esta serie de normas pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y constan de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización. Las normas ISO 9000 tienen tres componentes, los cuales son: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad. Referente a la administración, ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios y productividad, por medio de acciones correctivas y preventivas. El segundo componente de las normas es el sistema de calidad,

ISO 9000 requiere que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica, de tal forma que, si se realiza un cambio, también se registre por escrito, es necesario contar con una base documental que se ajuste a la realidad al cien por ciento. Por último, el tercer componente es el aseguramiento de la calidad, el cual especifica que ISO 9000 es 14 dinámico, ya que se envuelve en muchas facetas de la organización. (Guajardo, 1996).

La estructura básica de las normas se establece con los siguientes documentos: Norma NMX-CC-9000 IMNC, Norma NMX-CC-9001 IMNC, Norma NMX-CC-9004- IMNC y Norma NMX-CC-SAA-19011- INMC-2002, de acuerdo con las Normas Mexicanas IMNC, es decir Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., publicadas por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía en el Diario Oficial de la Federación.

La Norma NMX-CC-9000 IMNC, describe los fundamentos y terminología de los sistemas de gestión de la calidad, publicada el dos de enero del año 2001. Esta norma muestra los ocho principios básicos de la gestión de la calidad, los cuales son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

El primer principio, enfoque al cliente, se basa en mantener los esfuerzos de la empresa dirigidos a la satisfacción total del cliente. La aplicación de este principio conduce a estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente, asegurarse de que los objetivos y metas estén enfocados a las necesidades y expectativas de estos, comunicarlas a toda la organización, medir la satisfacción, actuar sobre los resultados y gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.

El segundo principio es liderazgo; el líder en la organización es la persona responsable de guiarla al logro de los objetivos. La aplicación de este principio conduce normalmente a considerar las necesidades de todas las partes interesadas, establecer una clara visión del futuro de la organización, establecer objetivos y metas desafiantes, crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización, crear confianza y eliminar temores, proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.

El tercer principio es la participación del personal, ya que el recurso humano en las organizaciones es el motor fundamental para alcanzar cualquier objetivo planteado, el total involucramiento del mismo crea mayores beneficios, al utilizar productivamente el esfuerzo que realiza para el bien de la empresa y de ellos mismos, de ahí la importancia de su participación. La aplicación 15 del principio, normalmente conduce a comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización, identificar las limitaciones en su trabajo, aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución, evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales, compartir libremente conocimientos y experiencias, discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

El cuarto principio, enfoque basado en procesos, establece la definición de los procesos como, una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones. Todas las actividades de la organización se enmarcan dentro de procesos, que se identifican, gestionan y mejoran. La aplicación de este principio conduce al ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA). Este es un ciclo dinámico, que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. El enfoque basado en procesos incluye también definir sistemáticamente las

actividades necesarias para lograr el resultado deseado, establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave, analizar y medir su capacidad, identificar las interfaces dentro y entre las funciones de la organización, centrarse en los factores que las mejorarán, como los recursos, métodos y materiales.

El quinto principio, enfoque de sistema para la gestión, establece identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. A través de la gestión de los procesos, las organizaciones consiguen su mejora y alcanzan sus objetivos más eficientemente. La aplicación del principio conduce a estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente, entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema, estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos, entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar, definir, mejorar continuamente a través de la medición y la evaluación.

El sexto principio, mejora continua, se define como un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas, estas se ejecutan midiendo los resultados que se han propuesto y han actuado en consecuencia con el producto. La aplicación del principio conduce a aplicar un enfoque coherente a toda la organización para la mejora continua de su desempeño, proporcionar formación en los métodos y herramientas, hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo dentro de la organización, y establecer medidas para el seguimiento de tales acciones.

Principio siete, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, describe que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información confiable y relevante, que

incluye la percepción de todos los grupos de interés. La aplicación del principio conduce a asegurarse de que los datos y la información son precisos, confiables y accesibles. Analizar los datos y la información empleando métodos válidos, tomar decisiones y emprender acciones con base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

Principio ocho, relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, establece que las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de proceso-clientes-proveedores, cuyo fin es el cliente final. Las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La aplicación del principio incluye establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo, compartir experiencia y recursos con los aliados de negocio, identificar y seleccionar los proveedores clave, comunicación clara y abierta, establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora, inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

La Norma NMX-CC-9001 IMNC, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, fue publicada el dos de enero del año 2001. Se utiliza cuando se desea diseñar un sistema de calidad que dé confianza a la dirección, respecto al cumplimiento de los requisitos impuestos por el cliente. Con base en esta norma, son establecidas las características que demuestran que el producto es capaz e idóneo para cumplir el contrato. Incluye todas las actividades por realizar, desde el diseño del producto hasta el servicio posventa. La norma internacional, ISO 9001, fue preparada por el comité técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, sistemas de la calidad. NMX-CC-9001-IMNC- 17 2000.

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad en la organización, puede originarse por diferentes razones, entre las cuales se encuentran: necesidades detectadas, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados, tamaño y/o estructura de la misma organización. Es importante mencionar que la norma no presenta una estructura específica para el diseño de los sistemas de gestión de la calidad, sin embargo, se deben cumplir con los requisitos que señala para determinar que el sistema de gestión de la calidad diseñado o implementado es conforme.

Los requisitos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, se encuentran divididos en ocho apartados con diversos subtemas. Los requisitos generales señalan, establecer, documentar, implementar, mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, de esta forma se debe, identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis; e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir, declaraciones documentadas de una política, objetivos y manual de la calidad, procedimientos, documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y los registros requeridos. En cuanto a la responsabilidad de la dirección, se establece que debe proporcionar evidencia del compromiso con el desarrollo e implementación del sistema

de gestión de la calidad, con la mejora continua y con los requisitos del cliente, establecer la política de calidad, determinar y validar los objetivos de calidad que deben ser medibles.

La responsabilidad de la dirección recae también en la revisión continua del sistema, mediante la evaluación de las oportunidades de mejora y el registro de estas auditorías. Por otra parte la gestión de los recursos, es un punto importante para la implementación del sistema de gestión de la calidad, en éstos se incluyen al recurso humano, determinando la competencia necesaria y actividades para el logro de los 18 objetivos; la infraestructura que debe ser apta para lograr la conformidad con los requisitos del producto que incluye, edificios, espacio de trabajo y servicios asociados; equipo para los procesos, tanto hardware como software; servicios de apoyo tales como: transporte o comunicación y el ambiente de trabajo.

Referente a la realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, determinar y revisar los requisitos relacionados con el producto y tener una comunicación con el cliente. En la planificación del diseño y desarrollo del producto, es cuando deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros de estos, los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación por lo que se realiza la verificación, para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos del cliente.

En cuanto a las compras, la organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, por lo que se evalúan y seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la

organización. La empresa debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Son validados aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Es necesario planificar e implementar los procesos de, análisis, seguimiento, medición y mejora necesarios para determinar medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad. Finalmente se debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la dirección, posteriormente tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a suceder.

La norma NMX-CC-9004-IMNC, describe las directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Esta norma fue publicada el dos de 19 enero del año 2001. Por último dentro de la familia de normas se encuentra la Norma NMXCC-SAA-19011-INMC-2002, directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental cancela a las NMX-CC-007/1- SCFI-1993, NMX-CC-007/2-SCFI-1993, NMX-CC-008-SCFI-1993, NMX-SAA-003- IMNC-1999, NMX-SAA-004-IMNC-1999 Y NMX-SAA-005-IMNC-1999. Publicada el diecisiete de febrero del año 2003.

#### ***2.2.1.6. Objetivos y beneficios de las Normas ISO 9000***

Los objetivos que se persiguen con la aplicación de las Normas son: proporcionar a la organización elementos que permitan lograr la calidad del producto o servicio y mantenerla en el tiempo a través de procesos, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas de modo permanente; el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad, que garanticen el buen funcionamiento de la empresa y satisfacción de sus clientes; ayudar a desarrollar un sistema de

calidad a nivel mundial, además de productos de calidad consistentes y una buena relación con los clientes. Entre los beneficios internos, se encuentran: conseguir una mejor documentación, mayor conocimiento de la calidad, cambio cultural positivo, incremento de la eficiencia y productividad operacional, mejoramiento de la comunicación, generar consistentemente productos o servicios de calidad que logran satisfacer al cliente, reducción de costos mediante la eliminación del desperdicio y reproceso. (Moreno, 2001).

Los beneficios externos son obtener una imagen superior en el mercado y la distinción de ser una empresa de clase mundial, lograr una percepción mayor de la calidad, reducción de auditorías de calidad por parte del cliente y aumento de la participación en el mercado. (Guajardo, 1996).

#### ***2.2.1.7. Implantación de un sistema de calidad***

La Norma ISO 9000, proporciona una orientación para la implantación del sistema de calidad, de esta manera se incluyen las siguientes fases: diagnóstico, planificación, documentación del sistema, implantación, control y mantenimiento, y certificación como fase no obligatoria. El diagnóstico implica un análisis profundo de la situación de la empresa en todas sus áreas, específicamente sobre las diferentes actividades y procesos de trabajo, los recursos disponibles, la documentación existente, los resultados y la posible solución. Algunas de las actividades incluidas en esta fase son: cuantificación de los costos de no calidad, expresados en indicadores fiables y representativos, el examen completo de la organización y su funcionamiento. El diagnóstico se desarrolla en tres etapas: recopilación de la información que incluye información interna y externa, que permita obtener los aspectos cualitativos y cuantitativos de la empresa. Análisis de la información, etapa en la cual se evalúa el estado actual de la organización. Presentación de conclusiones, que incluye el establecimiento del plan de actuación a seguir. En la etapa de planificación, de acuerdo con la información obtenida en la fase anterior, la dirección debe

coordinar el plan de implantación del sistema de calidad, que incluye las actividades de elaboración de un plan de acciones concretas, calendario de actividades, y previsión de los recursos humanos y financieros necesarios, así como la documentación que permita formalizar y controlar el desarrollo del plan, es decir el manual de calidad.

En la fase de documentación es importante mencionar que un sistema eficaz es aquel que recoge por escrito la forma en que funciona la empresa, por tanto el desarrollo del sistema documental es un paso que determinará el éxito de todo el proceso de implantación. El sistema documental se estructura en tres niveles, ver anexo 1. El manual de calidad tiene como objeto fundamental escribir adecuadamente el sistema de gestión, y sirve de referencia permanente durante la aplicación y mantenimiento del mismo. Para la elaboración de los documentos del sistema de calidad es aconsejable seguir la secuencia de actividades que corresponde a un diagrama de flujo. Una vez que se tiene establecido el sistema documental, se debe poner en práctica, es decir implantarlo. La puesta en práctica se puede realizar de dos modos, uno gradual en el que se van asegurando procesos a medida que se van diseñando y documentando los procedimientos del sistema y otro más ligado a los resultados de los diferentes procesos y actividades en su implantación que consiste en la puesta en práctica de las actividades de aseguramiento antes de su documentación definitiva. El sistema, una vez establecido debe ser revisado periódicamente para confirmar su funcionamiento y determinar si éste alcanza los objetivos propuestos o es preciso realizar modificaciones, es decir controlarlo y mantenerlo. De esta manera es necesario establecer, qué personas tendrán la responsabilidad de llevar a cabo esa labor, dotándoles de medios técnicos y materiales suficientes para realizarla. Esta fase incluye dos actividades: el análisis y evaluación del sistema y de las actividades descritas en la documentación del mismo, de modo que se evidencien de forma continua, las posibles mejoras a introducir y por otra parte, se lleva a cabo la

realización de auditorías internas, como exigencia del mismo, para poner en evidencia las posibles deficiencias, con el fin de transmitir dicha información a la dirección quien debe tomar las oportunidades de corrección y prevención. La etapa de certificación, depende de la decisión de la empresa o bien de la dirección general de la misma, para solicitar al organismo competente, la certificación del sistema implantado. El certificado autoriza a la empresa a informar a sus clientes que una institución independiente, que actúa como fedatario, juzga a la empresa certificada como un sistema de calidad que satisface las Normas ISO 9000 u otras y que por consiguiente deber ser reconocida en el ámbito nacional e internacional. Esta fase incluye las siguientes actividades: solicitud al organismo de certificación, estudio de la documentación por parte del organismo acreditador, vista previa con el fin de detectar desviaciones y subsanarlas mediante modificaciones, auditoría preliminar o bien auditoría formal, auditoría extraordinaria si así se requiere, conclusión, firma del contrato y emisión del certificado. Cuando se termina el plazo de validez del certificado se realiza la denominada auditoría de renovación. (Moreno, 2001).

#### **2.2.1.8. *Calidad total***

La calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de Total Quality. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de la calidad, surgió el concepto. La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Evans (2005).

### **2.2.2. Formalización**

En las burocracias, al existir una formalización de las tareas, deberes y derechos de los puestos, había un grado importante de impersonalidad. Hecho que produce un descenso de la satisfacción y moral laboral, pero incrementa en determinadas circunstancias la eficacia de la organización. (Weber s.f. 2001).

La formalización es un proceso que hoy en día subsiste en muchas organizaciones, por lo que se hace necesario estudiar su naturaleza, propiedades, variables y su acción con el individuo, para entender el funcionamiento de gran parte de las organizaciones variando en ellas según el grado de formalización que emplean. (Álvarez, H., 2011)

En resumen, la formalización es una técnica organizacional de prescribir cómo, cuándo y quién debe realizar las tareas.

Investigaciones realizadas indican que para la efectividad organizacional es importante una combinación oportuna entre el grado de formalización y factores como la realización de las tareas y la naturaleza del personal.

No puede considerarse a la formalización como mala o buena, sino como un elemento que varía de una situación a otra.

Formalización VS innovación, en la ausencia de la racionalidad aparece la creatividad necesaria que hace surgir la novedad. La búsqueda por prueba y error se detiene cuando se encuentra la solución; el aprendizaje se detiene cuando se encuentra la rutina satisfactoria; la formalización y la innovación se vuelven dos elementos opuestos de una misma escala, tal como afirman Bushe y Shani: "La teoría de la contingencia en el diseño organizacional afirma básicamente que en un

entorno estable lo mejor que se puede hacer es organizarse para la eficacia, y en un ambiente incierto, organizarse para la innovación..." En este punto, un gerente a la hora de diseñar o rediseñar su organización debería optar entre la formalización y sus ventajas asociadas o recurrir a esquemas innovadores con sus respectivas ventajas. Podemos tomar a estos dos procesos como dos caras de una misma moneda. Son dos extremos de la formalización, una organización claramente prescrita, versus una organización que opta por un mínimo de formalización y desarrolla una cultura y estructura innovadora. Sabemos que cada uno de estos extremos responderán a una necesidad particular, y esto puede expresarse e mediante una comparación de circunstancias de la organización en el cuadro que sigue. Cabe aclarar, que lo que en él se comparan son las situaciones que rodean a una organización formalizada y a una organización que opta por la innovación.

#### **2.2.2.1. Formalización tributaria**

Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica, es la primera pregunta que se debe realizar el empresario. Hay que recordar que tener un negocio o una actividad empresarial que genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en la SUNAT para obtener el número de Registro Único de Contribuyente (RUC).

Si el empresario desea constituirse como persona natural solo debe presentar su documento nacional de identidad (DNI) y un recibo de agua o luz para inscribir su negocio y obtener el RUC, de lo contrario si desea constituirse como persona jurídica, debe tramitar la minuta y la escritura pública de la empresa e inscribirla en registros públicos, para después solicitar el número de RUC en SUNAT.

La diferencia entre el tipo de constitución del negocio es por el lado de la separación de los bienes personales y de la empresa, que en el caso de una persona jurídica se dejan claramente establecidos. Además, el empresario debe saber en qué tipo de régimen tributario va a estar su negocio, el cual puede escoger entre el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS), el Régimen Especial de Renta (RER) y el Régimen General (RG), pero hay que conocer las limitaciones que tiene cada uno de ellos, es por eso que antes de iniciar el proceso de formalización el empresario se debe informar. (Silupú, B., 2012).

#### **2.2.2.2. *Formalización Laboral***

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con los cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, al cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellos MYPES que se encuentran suscritos en el registro nacional de la micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de MYPES. Toda MYPE debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa figure en planilla. (Silupú, B., 2012).

#### **2.2.2.3. *Formalización Municipal***

La empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, INDECI, DIGESA, etc., para el pago de arbitrios, licencias, u otras certificaciones exigidas de acuerdo al tipo de negocio que se tiene. También tener en cuenta las exigencias de las normas de seguridad que se deben de seguir en cada negocio, todo esto es necesario para poder evitar sanciones y multas más adelante.

Es conveniente que la MYPE se encuentre formalizada para poder obtener ciertas ventajas que se pueden reflejar en beneficios que la misma empresa puede obtener, por ejemplo:

La formalización tributaria, implica que al tener que cuantificar tus ventas para poder determinar el pago del Impuesto General a la Ventas (IGV) o del impuesto a la renta (IR), si te encuentras en el RER o el RG, te permitirá ordenar tus actividades de compra para poder exigir la documentación respectiva y poder utilizar el crédito fiscal para deducir el IGV. Además existiría un registro de tus actividades comerciales, pudiendo SUNAT cruzar esta información entre tus diferentes proveedores. Esto permitiría ordenar las cuentas en la empresa y permite planificarte en los pagos que debes de realizar por el tema de impuestos.

Además, la formalización tributaria permite tener un registro de las actividades comerciales que tiene y de los ingresos que está obteniendo para posteriormente solicitar algún tipo de financiamiento a instituciones financieras a tasas de interés más bajas que si fuera una MYPE informal.

La formalización laboral permite gozar de los beneficios sociales que tiene derecho todo trabajador e incluso el mismo dueño de la empresa, lo que incluye a sus hijos y esposa que pueden beneficiarse de este seguro social y de gozar de una pensión de jubilación. Además los trabajadores se sentirían más identificados y se lograría una mayor producción y eficiencia si el trabajador cuenta con todos sus beneficios y derechos laborales.

Se busca mucho trabajar el tema de empatía entre los trabajadores y el empresario.

La formalización municipal permite actuar de acuerdo a las normas establecidas para evitar ciertas contingencias a futuro que pueden hacer que el negocio tenga que asumir sanciones que perjudique sus actividades.

Se puede afirmar que una empresa para poder crecer de manera sostenida y seguir ampliando su mercado es necesario que realice sus actividades dentro del campo de la formalidad lo que le garantiza que sus operaciones comerciales se realicen de manera transparente y al amparo de las normas establecidas en nuestro país. Formalización es la técnica organizacional de prescribir como, cuando, con qué elementos, quien y en cuanto tiempo debe realizar las tareas. Se trata de un determinante clave de la estructura para el individuo, debido a que su comportamiento se verá pautado y directamente afectado por la intensidad o grado de dicha formalización.

Las normas, instructivos y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización son parte de la llamada formalización. Su definición depende en cada caso de: Las tareas que se realicen y de su grado de estandarización posible

Los conocimientos y habilidades que requiere la ejecución de las tareas:

### **La tecnología utilizada**

### **El comportamiento esperado del personal**

El grado en que una organización está formalizada es un indicio de cómo están homogeneizadas las tareas y la toma de decisiones, o si estas tienen un alto grado de definición previo. Quienes tienen mayor capacidad para decidir tienen tareas con un menor grado de formalización. (Silupú, B., 2012).

#### **2.2.2.4. *La informalidad de las MYPES en América Latina y otros países.***

La evasión tributaria es un problema serio en varios países de América Latina. Sus ciudadanos no quieren pagar impuestos ni otros tributos. Alegan que el dinero recaudado solo sirve para pagar los sueldos de burócratas inútiles que poco o nada hacen para servir a la población en forma eficiente, además la figura del funcionario público corrupto que exige o acepta soborno es muy conocida en la mayoría de los países. Si tales personas ya reciben un buen ingreso, gracias a los sobornos que reciben, Por su parte, los respectivos gobiernos contestan que no es posible ofrecer un buen servicio sin recibir los fondos que los diferentes impuestos deben generar. Muchas veces opinan que la razón principal por la cual existen funcionarios corruptos es el bajo nivel de sus sueldos y que la única manera de pagarles bien seria aumentar los impuestos.

América Latina es una de las regiones que impone el mayor número de trabas para hacer negocios, producto de la complejidad de sus sistemas administrativos. En el Perú, de una muestra de 130 países, ocupa el puesto 115 por ejemplo, nuestro país demora 110 días registrar una empresa en promedio. Las principales consecuencias de ello son la informalidad y el desincentivo a la inversión en el país. En cambio, los países menos regulados y más ágiles para estos procesos son Singapur, Hong Kong, Dinamarca, Noruega y Suecia. (Schmidt, 2006)

#### **La informalidad de las MYPES en el Perú relacionado con países del mundo**

Afirma que desde mediados de la década de los 80, en nuestro país se vienen planteando diversos enfoques y propuestas sobre la pequeña y micro empresa por parte de los organismos públicos, la cooperación internacional, los gremios y las instituciones privadas de desarrollo. No obstante, no es sino hasta 1990 que se hace visible ante el conjunto del país el aporte de las MYPES a la economía y el desarrollo nacional.

Hasta ese entonces, éstas sólo eran consideradas como parte de una estrategia de sobre vivencia de los sectores populares para generarse algunos ingresos ante las políticas de ajuste macroeconómico y como tal, reducidas a políticas de carácter asistencialista. Es más, entonces, eran tratadas de manera genérica sector informal. Como se conoce, la economía informal constituye un desafío de grandes dimensiones en el país. Una señal positiva es que la tendencia al aumento del sector informal se ha detenido en los últimos años, aún cuando sigue siendo la segunda economía más informal de América Latina. (MTPE, 2006)

#### **2.2.2.5. *La informalidad de las MYPES en el Perú***

Menciona que en las regiones no existe una clara ubicación del espacio de promoción de las MYPES en la estructura del gobierno regional. (Lombardi, 2004)

Para algunos gobiernos regionales la promoción de las MYPES se ubica en la gerencia de desarrollo económico, que lo heredan de las antiguas gerencias de promoción de inversiones, que a su vez tenían bajo su responsabilidad a PROMPYME; siendo su énfasis el de la competitividad y el crecimiento.

En otros, se ubican en la gerencia de desarrollo social, tal como lo establece la ley de los gobiernos regionales y le dan un énfasis en el aspecto promocional de la actividad empresarial, más vinculada a los programas de empleo e ingreso; donde se empata con la dirección de empleo de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo.

El tema MYPE, en general, se transita entre lo social y lo económico. Lo social viene dado por su contribución al empleo y lo económico, vinculado a la mejora de la competitividad y productividad para generar mayores excedentes y mejorar ingresos. Por ello, en realidad el liderazgo del tema MYPE queda en el sector que toma la iniciativa de impulsarlas y promoverlas.

En todas las regiones los gobiernos locales (provinciales y distritales) dicen o muestran preocupación por programas de promoción de MYPES. Pero estos están aún en la perspectiva de MYPES de sobrevivencia vinculadas a programas sociales (comedores, club de madres, discapacitados, etc.) en los que desarrollan algún tipo de capacitación empresarial o técnica.

La otra dimensión de su trabajo con las MYPES está vinculada con la regulación del comercio ambulatorio, los mercados de abastos y las licencias de funcionamiento; pero estas aún no son asumidas en una dimensión de promoción empresarial o desarrollo económico local.

En este tema, los municipios en general establecen muy pocas relaciones con los gobiernos regionales y las direcciones regionales. Solo en algunos casos hay una relación operativa con PRODAME, Perú Emprendedor o PROMPYME.

Sostiene que, a partir del año 2001, el Gobierno del presidente Alejandro Toledo dio una serie de acciones destinadas a otorgar prioridad al fomento y desarrollo de la competitividad de las MYPES en atención a su importancia como base del desarrollo económico local, regional y nacional. Así se gestó la transformación institucional del ministerio del trabajo con la creación del Viceministerio de Promoción del Empleo y la MYPE y posteriormente, con la creación de la DNMYPE. (MTPE, 2004)

Con la promulgación de la ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la MYPE, se ratifica como función especial del estado a la promoción de la competitividad y productividad de las microempresas ya existentes, así como el desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.

Sostiene que en el Perú aún existe una marcada limitación para conocer con certeza la composición, organización y grado de desarrollo de la MYPE, dada sus características

heterogéneas, autogestionaria, cambiante y muchas veces informal, lo que necesariamente impide saber de manera sostenida en principio su número, su evolución y particularidades. Esta falta de información no brinda señales claras para estructurar soluciones competentes (más aun cuando el aparato estatal no cumple cabalmente sus funciones). Las características más próximas de las MYPES son:

- Unidades productivas pequeñas, de propiedad y gestión familiar.
- Flexibles, que se adecuan a las características del entorno.
- Dependientes de actividades intensivas en materias primas y servicios básicos. Con bajo costo de mano de obra.
- Escasa división del trabajo.
- Incipiente uso de tecnologías de avanzada y programas de capacitación. Escasa participación en conglomerados.
- Dedicadas principalmente a actividades comerciales y de servicio.
- Deficiente estructura empresarial individual.

Actualmente la MYPE se norma bajo la Ley de Promoción y Formalización de la MYPE (Ley 28015), La misma que reemplaza a la Ley General de la Pequeña y Microempresa (Ley N° 27268, 27 de mayo del 2000).

Los procesos administrativos para crear una empresa en el Perú son burocráticos, complejos y algunos innecesarios y poco predecibles. Las acciones y medidas de las distintas agencias del

gobierno peruano no están coordinadas y sus mandatos se cruzan y confunden entre unas y otras.  
(Sandoval, 2005)

### **2.2.3. MYPEs**

La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Bernila, 2011).

No hay unidad de criterio con respecto a la definición de la micro y pequeña empresa pues las definiciones que se adoptan varían según sea el tipo de enfoque.

Algunos especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, el valor de la producción o el de los activos para definirla.

Otros toman como referencia el criterio económico \_ tecnológico (pequeña empresa precaria de subsistencia, pequeña empresa productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de la micro y pequeña empresa. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la pequeña empresa.

Un estudio realizado por la organización internacional del trabajo (OIT) en setenta y cinco países encontró más de cincuenta definiciones distintas sobre pequeña empresa. Los criterios utilizados son muy variados, desde considerar la cantidad de trabajadores o el tipo de gestión el

volumen de ventas o los índices de consumo de energía, hasta incluso el nivel tecnológico, por citar los más usuales.

La OIT en su informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas, presentado en la 72 reunión de la conferencia internacional del trabajo realizada en Ginebra en 1986, define de manera amplia a las pequeñas y medianas empresas pues considera como tales, tanto a empresas modernas, con no más de 50 trabajadores como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros inclusive a los trabajadores autónomos del sector no estructurado de la economía (informales).

La CEPAL define a la micro empresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario familiares y trabajadores tanto permanentes como eventuales.

El especialista de la pequeña empresa Fernando Villarán en su trabajo para el seminario de micro empresas u medio ambiente realizado en Lima durante el mes de julio de 1993, señala, refiriéndose a la micro industria, que está caracterizada por su reducido tamaño, tiene de 1 a 4 personas ocupadas y presenta una escasa densidad de capital equivalente a 600 dólares por puesto de trabajo. Utiliza poco equipo de capital y es intensiva en mano de obra. Además, presenta bajos niveles de capacitación y productividad. Con ingresos que se mantienen a niveles de subsistencia, inestabilidad económica y la casi nula generación de excedentes. Este sector es mayoritariamente informal.

Con respecto a la pequeña empresa industrial, la describe como empresa que tiene un tamaño de 5 a 19 personas ocupadas y una densidad de capital de aproximadamente 3000 dólares por puesto de trabajo. Su base tecnológica es moderna y la productividad es mayor que en la

microempresa: Es capaz de generar excedentes, acumular y crecer teniendo entonces una mayor estabilidad económica que el sector micro empresarial. Clasificación De La Empresa:

**Según la propiedad:**

Empresa privada: Organizada y controlada por propietarios particulares cuya finalidad es lucrativa y mercantil.

Empresa pública: Controlada por el estado u otra corporación de derecho público cuya finalidad es el bien público.

Empresa mixta: Interviene el estado y particulares.

Otras formas de empresa:

Empresas de propiedad social: Cuyos propietarios son los trabajadores de las mismas, el fondo de estas va al fondo nacional de propiedad social, reciben apoyo de la corporación financiera de desarrollo.

Cooperativas: Formada por aportaciones de los socios cooperativistas, su función es similar al de las sociedades anónimas.

**Según el tamaño de la empresa:**

La micro empresa: Sus dueños laboran en la misma, el número de trabajadores no excede de 10 trabajadores y empleados, el valor total de las ventas no excede de las 12 UIT.

La pequeña empresa: El propietario no necesariamente trabaja en la empresa, el número de trabajadores no excede de 20 personas, el valor total anual de las ventas no excede las 25 UIT.

La mediana empresa: Número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100. La gran empresa: Su número de trabajadores excede a 100 personas.

**Según su naturaleza jurídica:**

Empresa individual: Pertenecen a una persona y esta la organiza (boticas, panaderías, ferreterías) legalmente toman el nombre de empresa individual de responsabilidad limitada (EIRL).

Sociedades mercantiles: Conjunto de personas jurídicas que aceptan poner en común sus valores, bienes o servicios, con fin lucrativo.

Sociedad colectiva: Sus propietarios son socios colectivos teniendo responsabilidad limitada y solidaria, el nombre de la empresa se integra con el nombre de todos los socios agregándose la expresión sociedad colectiva o las siglas SC, ningún socio puede transmitir su participación en la sociedad sin el consentimiento de los demás. Sociedad en comandita: Dos tipos de socios:

Socio colectivo: Aportan capital y trabajo, tienen responsabilidad ilimitada y solidaria y se llaman también industriales. Son los que administran la sociedad.

Socio comanditario: Aportan capital, tienen responsabilidad limitada, se llaman también capitalistas; el nombre de la empresa se integra con el nombre de todos los socios colectivos o de alguno de ellos agregándose la expresión sociedad en comandita o “S. en C.”.

Sociedad comercial de responsabilidad limitada: Los socios aportan el capital por igual, deciden y reciben utilidades de acuerdo al porcentaje del capital que poseen; el número de socios pueden

ser de 2 hasta 20. Tienen responsabilidad limitada; el nombre de la empresa va acompañado de la sigla sociedad comercial de responsabilidad limitada o su abreviatura SRL.

Sociedades civiles: Se constituye para un fin común de carácter económico mediante el ejercicio personal de una profesión u oficio, pericia, práctica, etc. Los socios no exceden de 30, el nombre se integra con el nombre de 1 o más socios y con la indicación sociedad civil o su abreviatura “S. Civil”.

Sociedad anónima: Esta representada por acciones (títulos valores que representan una parte alícuota), los socios pueden ser 2, no existen un número máximo de acciones ni de socios por lo cual puede alcanzar grandes dimensiones en su capital. Pueden ser: Sociedad anónima cerrada y Sociedad anónima abierta. (Guerrero, C., 2012).

#### **2.2.3.1. Características de las MYPE**

Según la Ley N° 30056 - Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial, considera a una microempresa a la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.577, 500) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.577, 500) y 1.700 UIT (S/.6'545,000). El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector (Bernila, 2011).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

**HI:** La formalización, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

**Hi1:** La formalización jurídica, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018

**Hi2:** La formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018

**Hi3:** La formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018

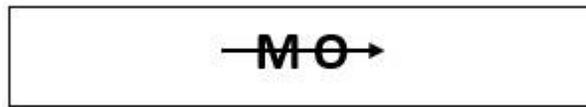
## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Nivel de investigación

En el diseño de la presente investigación se ha aplicado la Investigación no experimental, transversal, descriptivo; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente variables. Es decir, no hemos hecho variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se pretende en la investigación es principalmente observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Esquema

Se esquematiza del siguiente modo:



**Dónde:**

M = Muestra de trabajo

O = Información relevante que recogemos de la Muestra

### 4.2. Diseño de investigación

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población de nuestra investigación está conformada por los propietarios o administradores de las MYPEs del sector manufacturero, rubro mueblerías en el distrito de Tocache.

**Cuadro 1:** N° de empresas formales en el sector manufacturero, según división CIU 2017

<b>División CIU 3</b>	<b>Descripción de la división CIU</b>	<b>N° de MYPEs</b>
36	Fabricación de muebles	24
<b>Total</b>		<b>24</b>

Fuente: SUNAT registro único de contribuyentes 2017

Elaboración: El investigador.

#### 4.3.2. Muestra

Para la presente investigación, y debido a los pocos integrantes que conforman nuestro universo de investigación, se decidió tomar como muestra al total de empresas MYPEs del sector comercio rubro mueblerías en el distrito de Tocache que son: 24 MYPEs

#### 4.4. Definición y operacionalización de las variables

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Formalización (Variable independiente)</b>	Es el proceso de darle o dotar a la empresa con las herramientas, para que pueda constituirse, operar y funcionar dentro de una actividad económica formal. Es decir, es adherirla a la legalidad, la ética y la responsabilidad social.	• Formalización Jurídica	• Tipo de personería jurídica.
		• Formalización tributaria	• Regímenes tributarios
		• Formalización laboral	• Régimen laboral
<b>Gestión de calidad (Variable dependiente)</b>	La gestión de calidad no asegura la calidad de un producto, sino que tiene por objetivo primordial garantiza que tanto el producto, como la organización, tengan en el tiempo consistencia	• Calidad de productos	• Materia prima. • Nuevos mercados
		• Calidad de recursos financieros	• Acceso a Financiamiento de instituciones formales • Competitividad • Desarrollo
		• Calidad de recursos humanos	• Habilidades motivacionales • Habilidades de dirección.

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

##### **4.5.1. Técnicas**

La técnica elegida para recoger la información de primera mano, que va a servir a la presente investigación, se va a utilizar la técnica de la encuesta, aplicada a los dueños o gerentes de las Empresas MYPEs formalizadas del distrito de Tocache, Provincia de Tocache de la región San Martín.

##### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento para recolectar la información de primera mano, que se va a utilizar, es el cuestionario de encuesta que consta para nuestro caso de 14 preguntas con opciones de respuestas cerradas.

#### **4.6. Plan de análisis**

Para el procesamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios de encuesta se va a hacer uso del programa estadístico informático SPSS 12 y los resultados se van a presentar a través de tablas y gráficos.

#### 4.7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿Cómo la formalización, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?	<b>GENERAL:</b> Demostrar como la formalización, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>GENERAL:</b> <b>H<sub>1</sub></b> : la formalización, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>Formalización</b>	Formalización Jurídica	- Tipo de personería jurídica.
				Formalización tributaria	- Regímenes tributarios
				Formalización laboral	- Régimen laboral
<b>ESPECÍFICOS:</b> ¿De qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018?	<b>ESPECÍFICOS:</b> Establecer de qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>H<sub>11</sub></b> : La formalización jurídica, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018			
¿De qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?	Determinar de qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>H<sub>12</sub></b> : la formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>Gestión de calidad</b>	Calidad de productos	- Materia prima. - Nuevos mercados
¿Qué tanto, la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018?	Definir que tanto la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018	<b>H<sub>13</sub></b> : la formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018		Calidad de recursos financieros	- Acceso a Financiamiento de instituciones formales - Competitividad - Desarrollo
				Calidad de recursos humanos	- Habilidades motivacionales - Habilidades de dirección.

#### **4.8. Principios éticos**

### **CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN**

**Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución**

**N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016**

#### **1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA**

- ✓ Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- ✓ Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- ✓ Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación
  
- ✓ Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
  
- ✓ Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## **2. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- ✓ El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- ✓ En materia de publicaciones científicas, El investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- ✓ Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- ✓ En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- ✓ El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- ✓ Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

- ✓ El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- ✓ El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- ✓ El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- ✓ Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## **DISPOSICIÓN GENERAL**

ÚNICA: El presente Código de Ética será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o correcciones por el Comité Institucional de Ética en Investigación, verificado por el Vicerrectorado de Investigación y Revisado por Rector.

## V. RESULTADOS

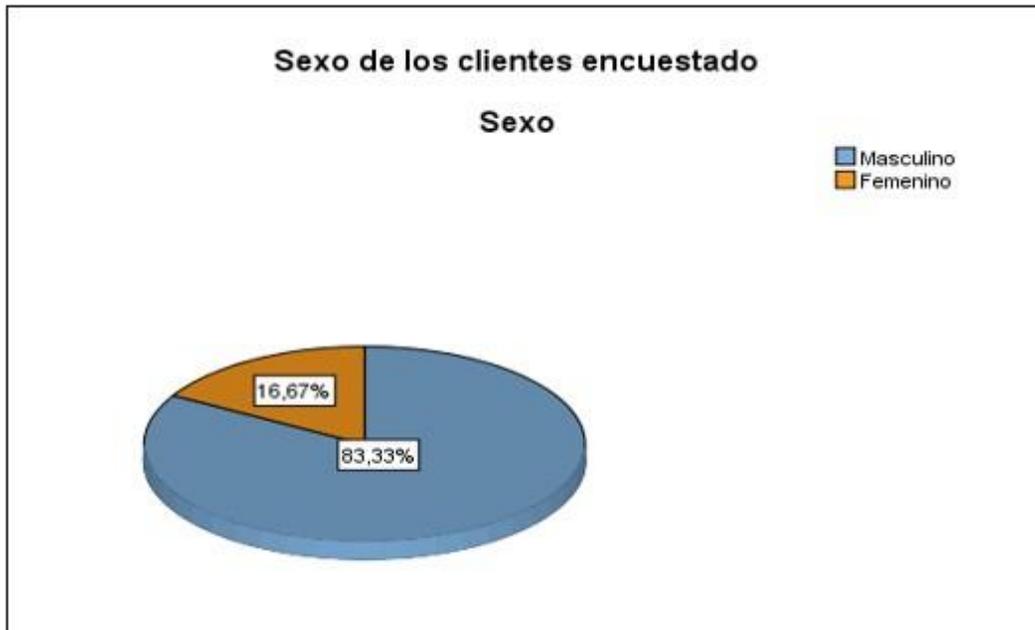
### 5.1. Presentación de resultados

**Cuadro 2:** Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Masculi no	20	83,3	83,3	83,3
	Femenin o	4	16,7	16,7	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 1:** Sexo de los encuestados



Fuente: Cuadro N° 02  
Elaboración: El investigador

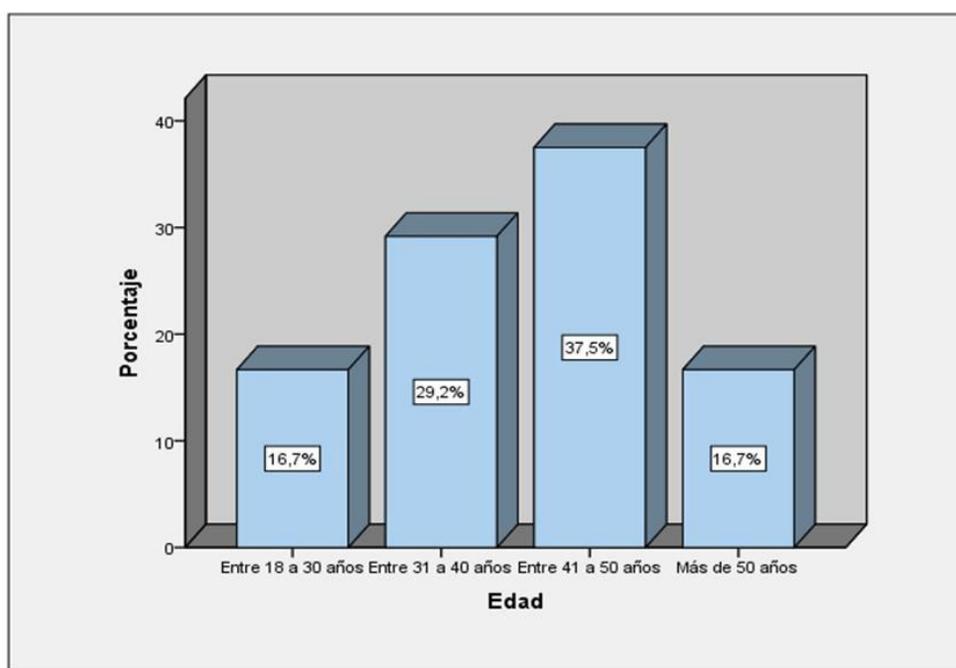
**Interpretación:** En nuestra muestra de 24 personas, el 83.3% (20 encuestados) son varones, y el 16.7% (4 encuestados) son mujeres.

**Cuadro 3:** Edades de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18 a 30 años	4	16,7	16,7
	Entre 31 a 40 años	7	29,2	45,8
	Entre 41 a 50 años	9	37,5	83,3
	Más de 50 años	4	16,7	100,0
	Total	24	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 2:** Edades de los encuestados



Fuente: Cuadro N° 03  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:** El rango de edades de nuestros encuestados están dadas de la siguiente manera entre 18 a 30 años 16.7% (4 encuestados), entre 31 a 40 años 29.2% (7 encuestados) entre 41 a 50 años 37.5% (9 encuestados) más de 50 años 16.7%

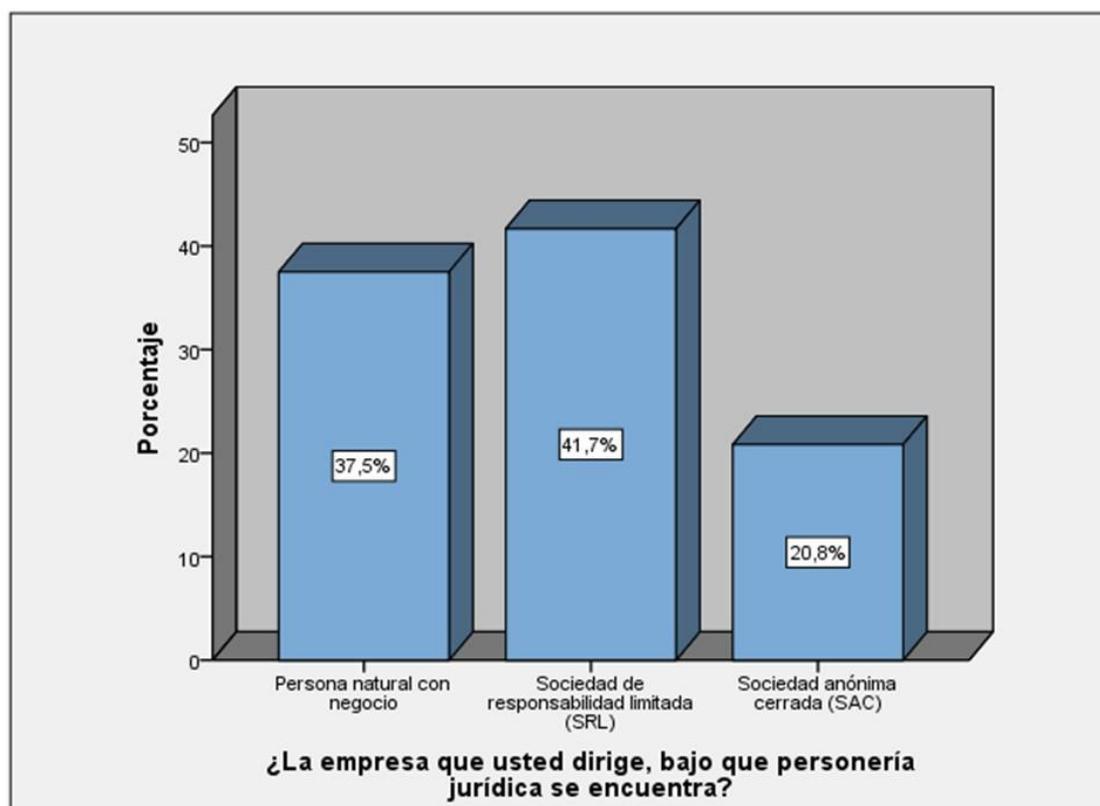
**Cuadro 4:** ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
<b>Persona natural con</b>				
	9	37,5	37,5	37,5
Válid				
o				
	10	41,7	41,7	79,2
	5	20,8	20,8	100,0
	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 3:** ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra?



Fuente: Cuadro N° 04

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? De las 24 personas encuestadas el 37.5% (9 encuestados) respondieron que sus empresas están constituidas como Persona Natural con Negocio; el 41.7% (10 encuestados) respondieron que sus empresas están constituidas como Sociedades de Responsabilidad Limitada SRL y solo el 20.8% (3 encuestados) respondieron que sus empresas están constituidos como Sociedades Anónimas Cerradas.

Por tanto, podemos concluir que la mayor parte de las MYPEs del Sector Mueblería del distrito de Tocache, 79.2% se encuentran constituidas como como Persona Natural con Negocio PNN y Sociedades de Responsabilidad Limitada SRL





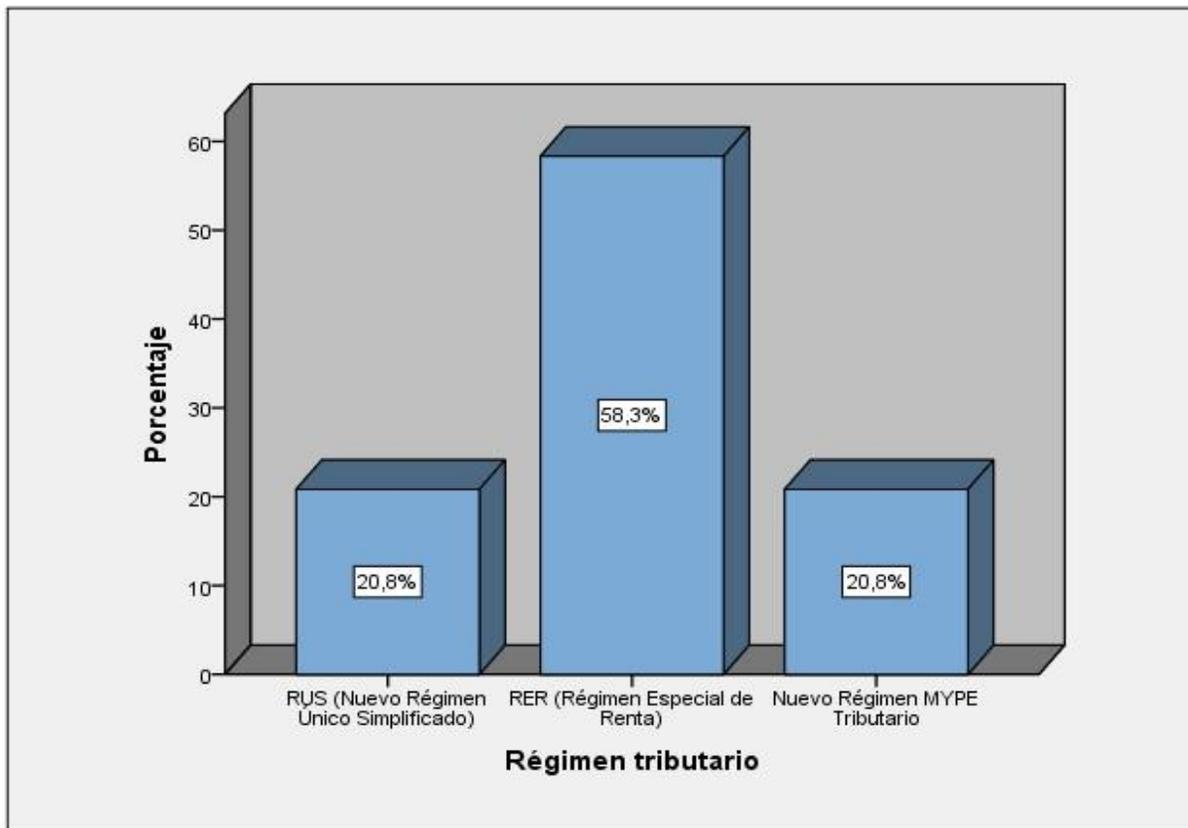


**Cuadro 5:** ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	<b>-RUS</b> (Nuevo Régimen Único Simplificado)	5	20,8	20,8	20,8
	<b>-RER</b> (Régimen Especial de Renta)	14	58,3	58,3	79,2
	-Nuevo Régimen <b>MYPE</b> Tributario	5	20,8	20,8	100,0
	<b>Total</b>	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 4:** ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?



Fuente: Cuadro N° 05  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?; del total de 24 encuestados, el 20.8% (5 encuestados) manifestaron que tributan bajo la modalidad del RUS (Nuevo Régimen Único Simplificado); el 58.3% (14 entrevistados) manifestaron que tributan bajo la modalidad del RER (Régimen Especial de Renta) y el 20.8% (5 encuestados) manifestaron que tributan bajo la modalidad del Nuevo Régimen MYPE Tributario.

Por tanto, podemos concluir que la gran mayoría de las empresas del rubro mueblería, del distrito de Tocache, pagan sus impuestos bajo la modalidad del RER (Régimen Especial de Renta) pero también podemos observar que existe un porcentaje significativo 20.8% que están pagando sus impuestos bajo el Nuevo Régimen MYPE Tributario, que se implantó recientemente y podemos observar que tiene una buena acogida.

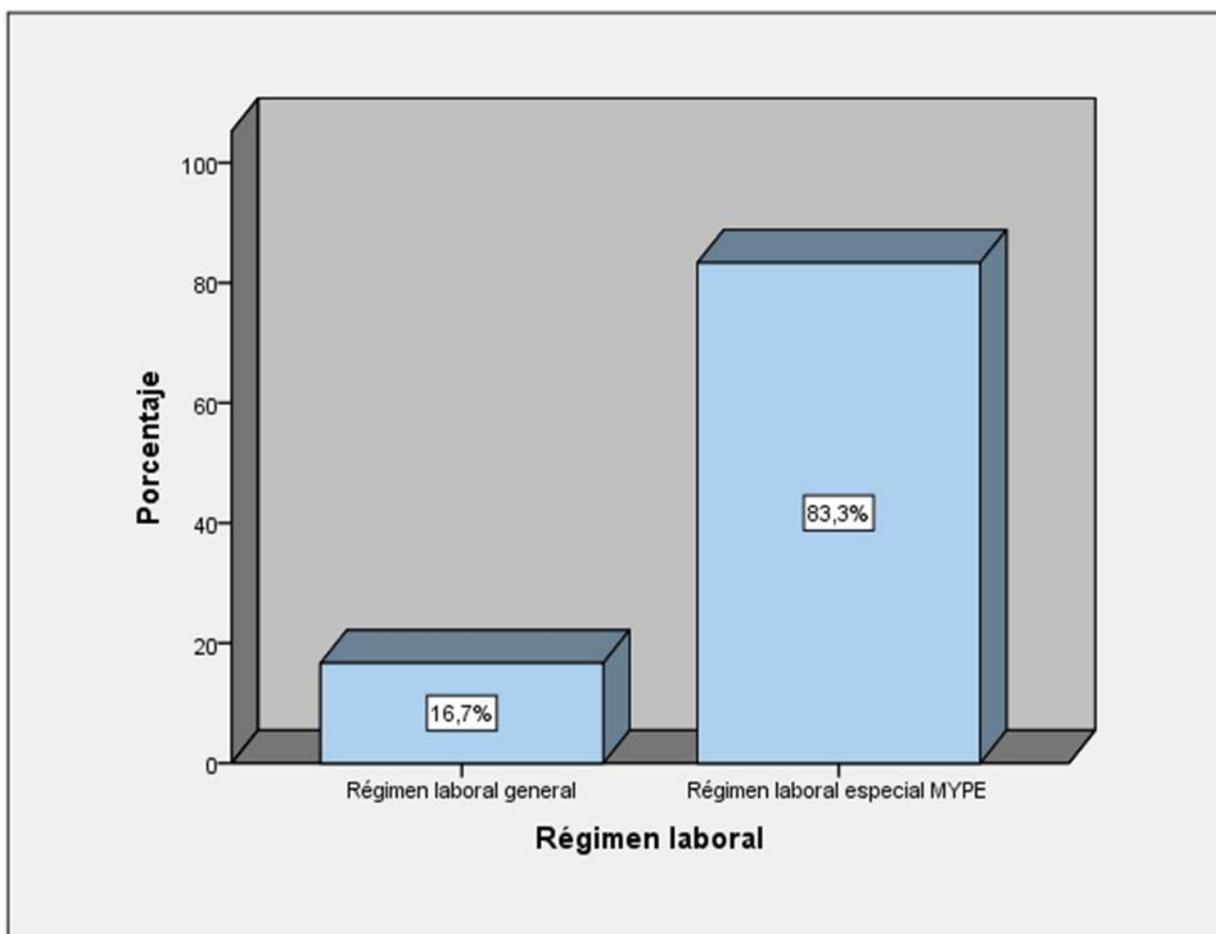
**Cuadro 6:** ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen laboral general	4	16,7	16,7	16,7
	Régimen laboral especial MYPE	20	83,3	83,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 5:** ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?



Fuente: Cuadro N° 06

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados? Del total de 24 encuestados el 16.7% (4 encuestados) indicaron que contratan a sus colaboradores mediante el régimen laboral general y el 83.3% (20 encuestados) manifestaron que contratan a sus colaboradores bajo el Régimen laboral especial MYPE.

Por tanto, podemos decir que las empresas del rubro mueblerías del distrito de Tocache tienen conocimiento acerca del Régimen laboral especial MYPE; y de los beneficios que este régimen otorga a sus empresas y a los colaboradores.

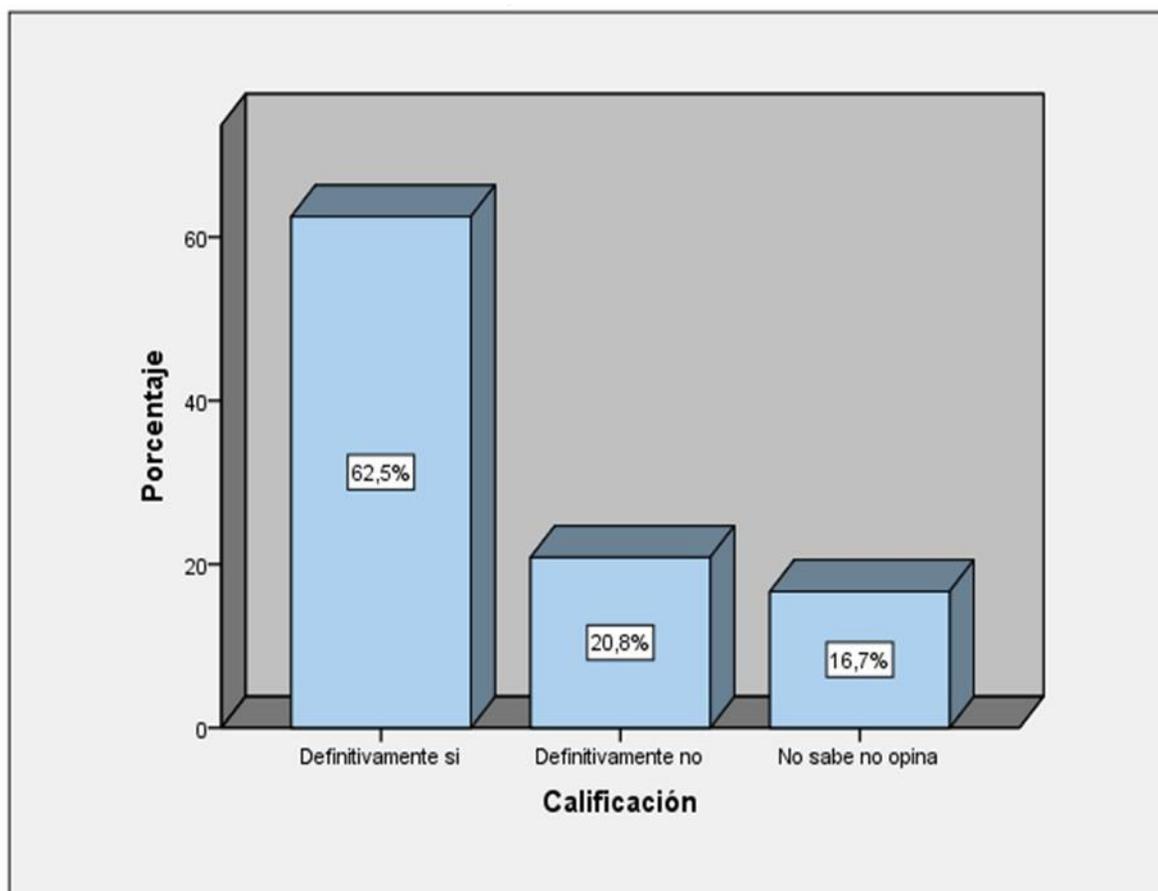
**Cuadro 7:** ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válid	Definitivamente si	15	62,5	62,5
o	Definitivamente no	5	20,8	83,3
	No sabe no opina	4	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 6:** ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos?



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos? De las 24 personas encuestadas; El 62.5% (15 encuestados) respondieron que definitivamente la formalización ha incrementado de alguna manera la calidad de sus productos; el 20.8% (5 encuestados) manifestaron que definitivamente la formalización no ha incrementado la calidad de sus productos y hay un 16.7% (4 encuestados) respondieron que no sabían y no podían opinar.

Estos resultados ponen de manifiesto que la formalización tiene un impacto positivo sobre la calidad de los productos, y también que hay un sector minoritario que percibe que la formalización no tiene un efecto positivo sobre la calidad de sus productos.

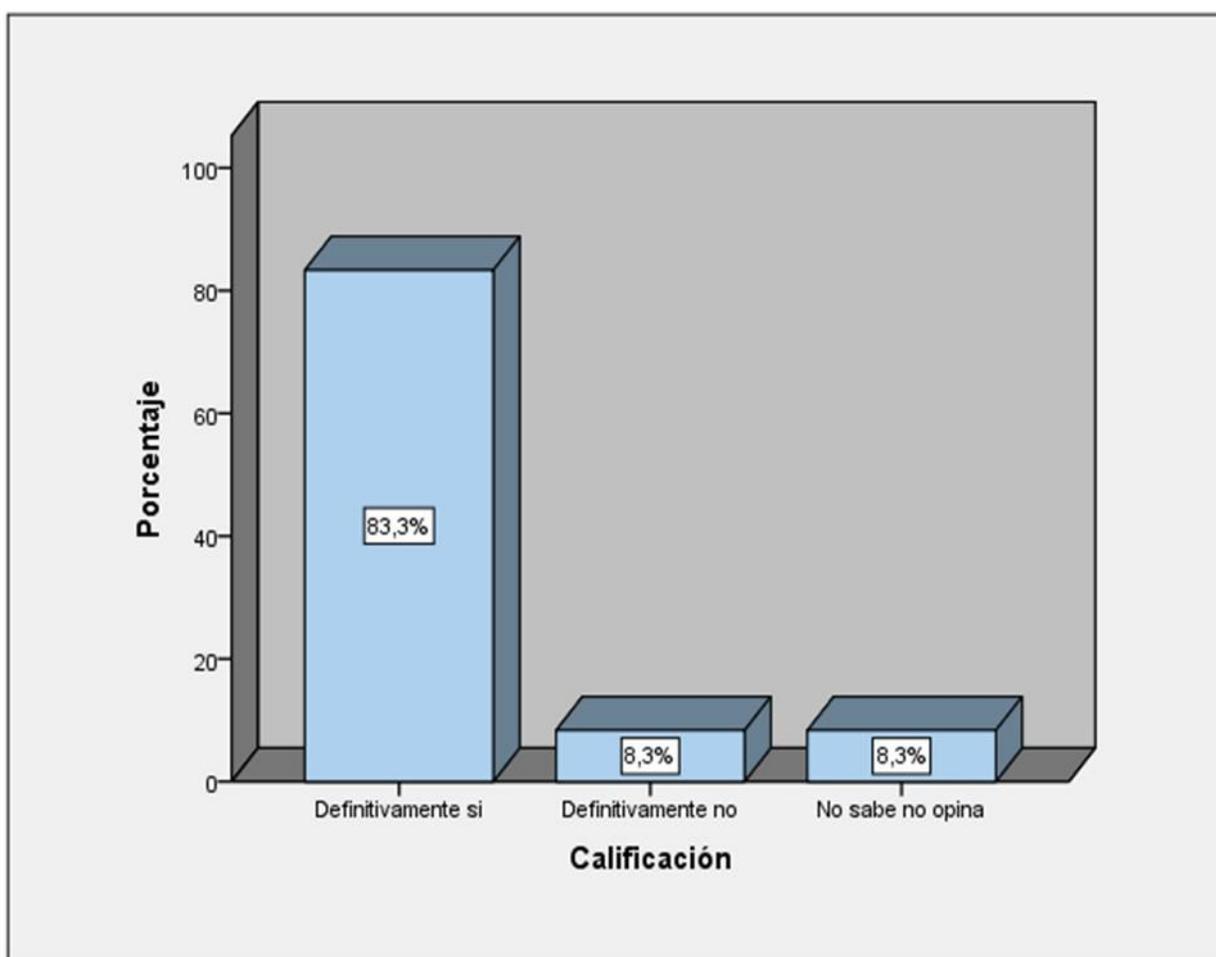
**Cuadro 8:** ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Definitivamente si	20	83,3	83,3
	Definitivamente no	2	8,3	91,7
	No sabe no opina	2	8,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 7:** ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?



Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes? Del total de 24 encuestados, el 83.3% (20 encuestados) respondieron que la formalización les había permitido atender nuevos clientes; el 8.3% (2 encuestados) opinaron que la formalización no les había ayudado a atender a nuevos clientes y el 8.3% (2 encuestados) manifestaron que no sabían no opinaban.

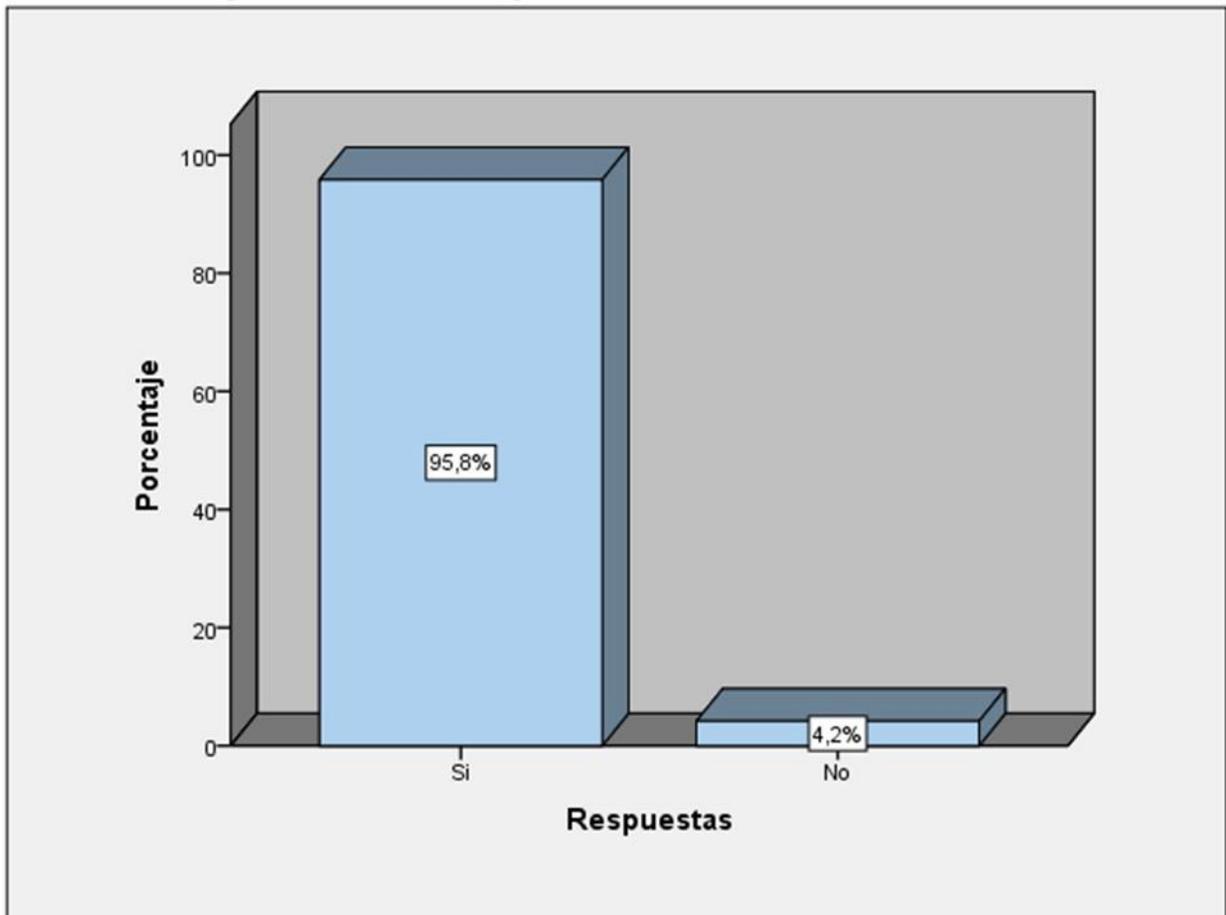
Por tanto, podemos concluir que la formalización tiene un gran impacto al momento de atender nuevos clientes, esto se debe principalmente porque al formalizarnos podemos atender entre otros clientes al sector público que es una gran y rentable socio estratégico.

**Cuadro 9:** ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Si	23	95,8	95,8	95,8
	No	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 8:** ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios? Del total de personas encuestadas 24 encuestados, el 95.8% (23 encuestados) manifestaron que trabajan a través de prestos bancarios y solo el 4.2% (1 encuestado) manifestó que no trabaja con créditos bancarios.

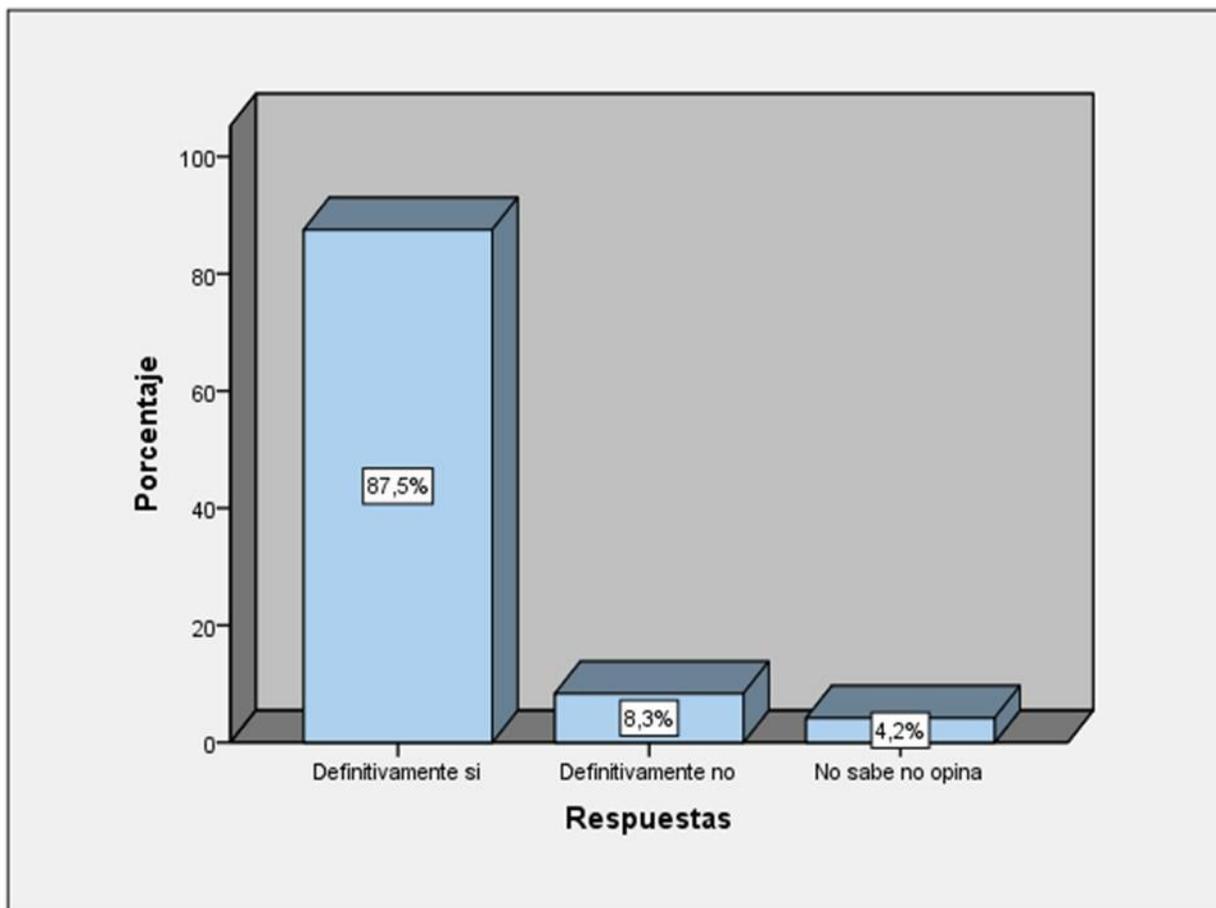
Por tanto, estos resultados nos revelan que efectivamente, la mayor parte de empresarios MYPE del rubro mueblería del distrito de Tocache, trabaja con créditos bancarios.

**Cuadro 10:** ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Definitivamente si	21	87,5	87,5	87,5
	Definitivamente no	2	8,3	8,3	95,8
	No sabe no opina	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 9:** ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?



Fuente: Cuadro N° 10  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario? Del total de encuestados 24 personas; el 87.5% (21 encuestados) respondieron que considera que la formalización le ha abierto las puertas al crédito bancario; el 8.3% (2 encuestados) respondieron que consideraban que la formalización no le había abierto las puertas al crédito bancario y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

Por tanto y en base a los resultados, podemos manifestar que la formalización es un factor muy importante para el acceso al crédito bancario formal.

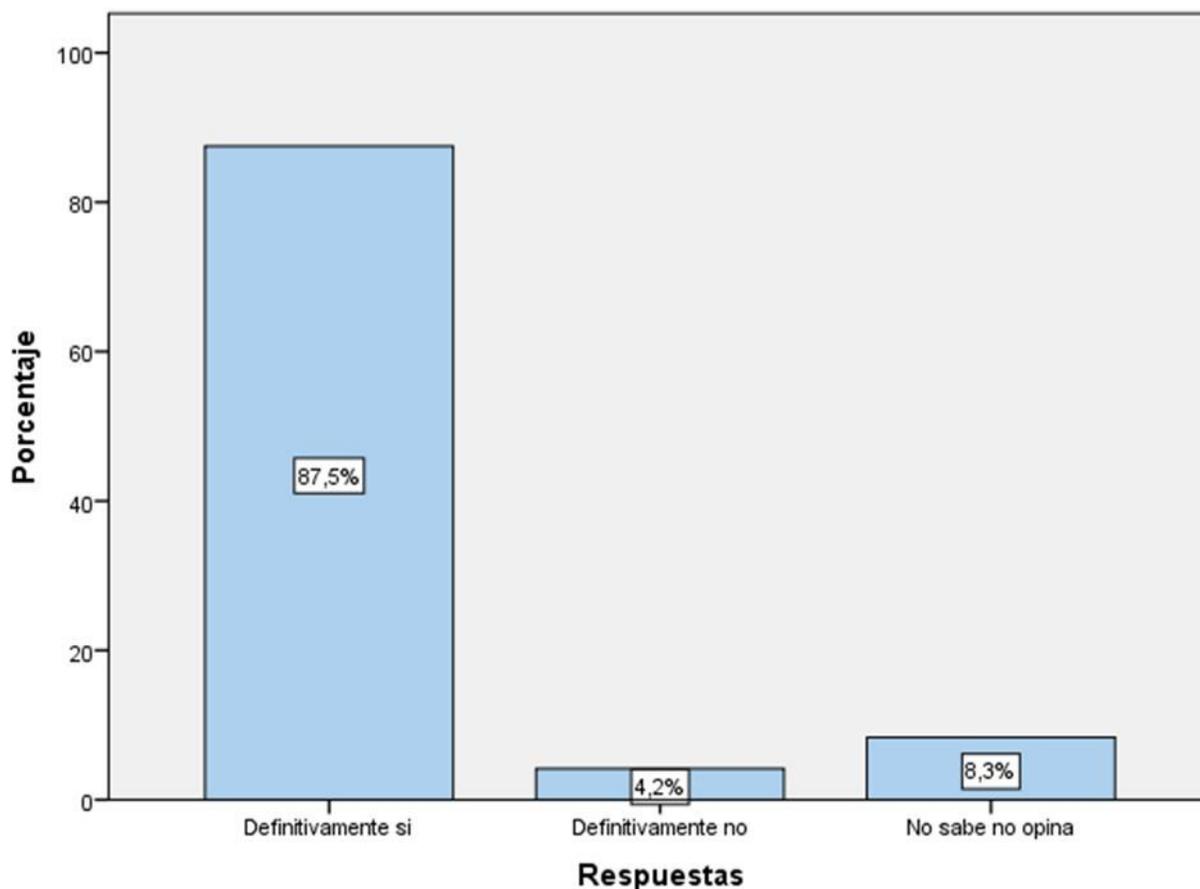
**Cuadro 11:** ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	acumulado
Válido				
Definitivamente si	21	87,5	87,5	87,5
Definitivamente no	1	4,2	4,2	91,7
No sabe no opina	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 10:** ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio?



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? Del total de personas encuestadas 24 personas; el 87.5% (21 encuestados) manifestaron que trabajar con productos financieros había mejorado la gestión de calidad de sus negocios; el 4.2% (1 encuestado) manifestó que el trabajar con productos financieros no le habían ayudado a mejorar la gestión de calidad en su empresa y el 8.3% (2 encuestados) manifestaron que no sabían y no podían opinar.

Por tanto y en base a los resultados obtenidos, podemos determinar que la gran mayoría de los empresarios MYPEs del sector mueblería del distrito de Tocache, consideran que definitivamente el acceso a productos financiero tuvo un impacto muy significativo y positivo sobre la gestión de calidad de sus empresas.

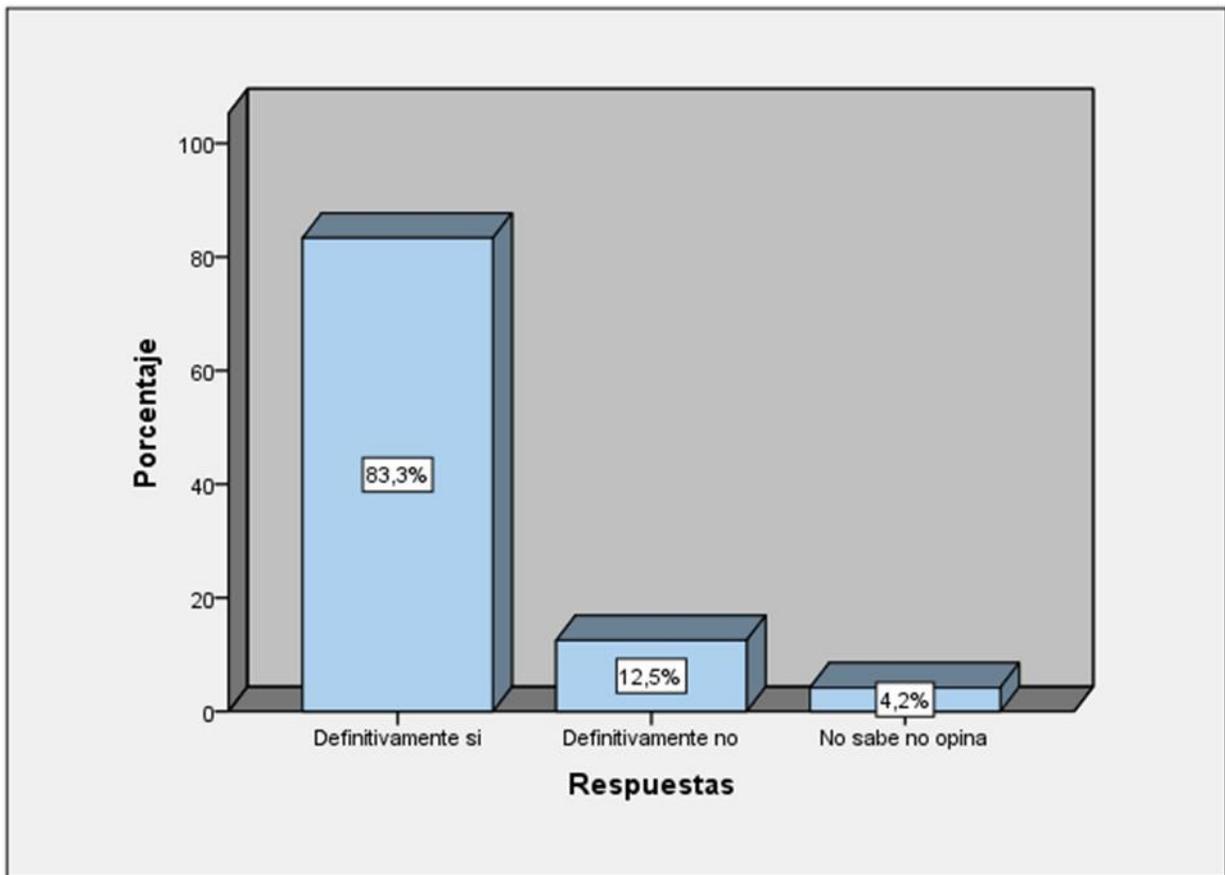
**Cuadro 12:** ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	20	83,3	83,3	83,3
	Definitivamente no	3	12,5	12,5	95,8
	No sabe no opina	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 11:** ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables? Del total de encuestados 24 personas, el 83.3% (20 encuestados) respondieron que definitivamente el formalizar a sus colaboradores les había permitido contar con trabajadores más estables; El 12.5% (3 encuestados) manifestaron que la formalización no les había generado colaboradores más estables y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

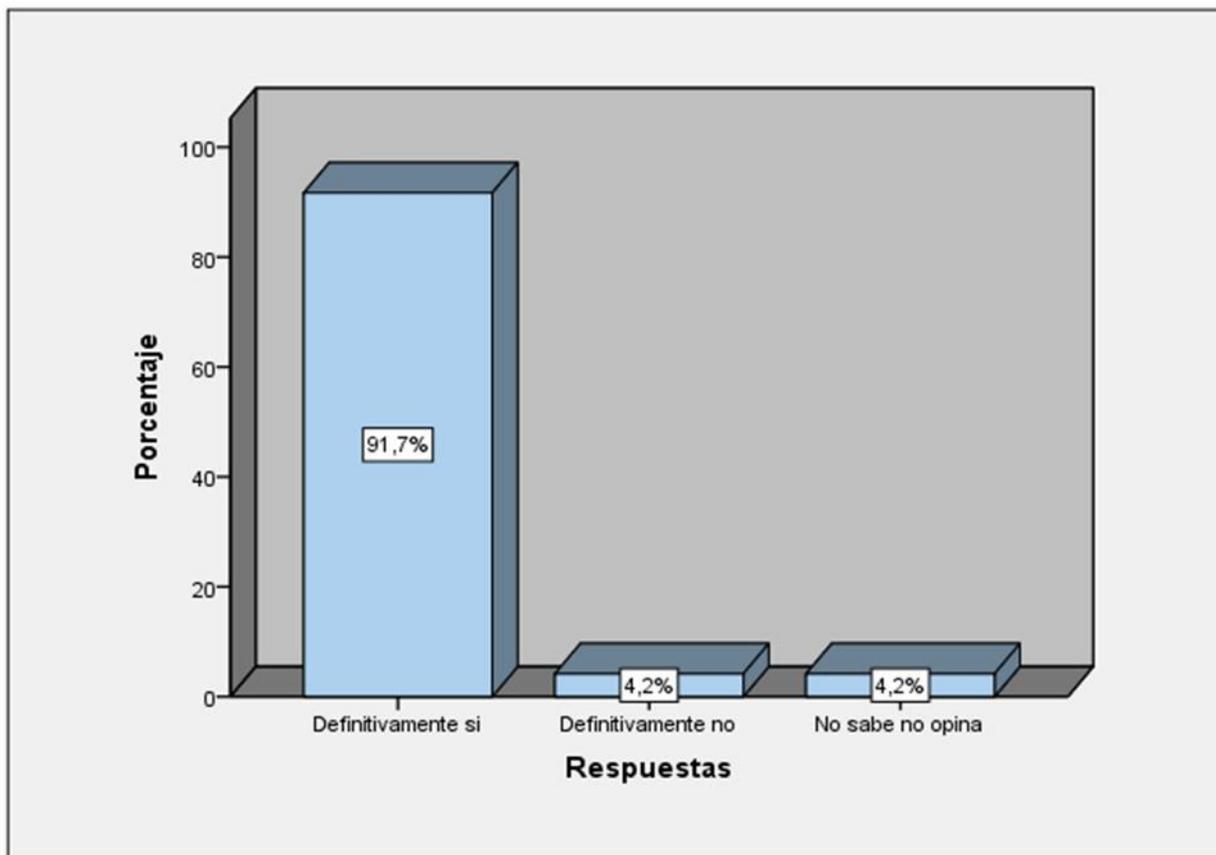
Por lo tanto, podemos concluir que la formalización ha generado dentro de las empresas MYPE del sector Mueblería del distrito de Tocache, trabajadores más estables, es decir que no se genera mucha rotación por temas de despido o de renuncia.

**Cuadro 13:** ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores es una fuente de motivación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Definitivamente si	22	91,7	91,7
	Definitivamente no	1	4,2	95,8
	No sabe no opina	1	4,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 12:** ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores es una fuente de motivación?



Fuente: Cuadro N° 13  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores es una fuente de motivación? Del total de los encuestados 24 personas; El 91.7% (22 encuestados) respondieron que definitivamente la formalización era una fuente de motivación para sus empleados; el 4.2% (1 encuestado) manifestó que la formalización de los empleados no era fuente de motivación y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

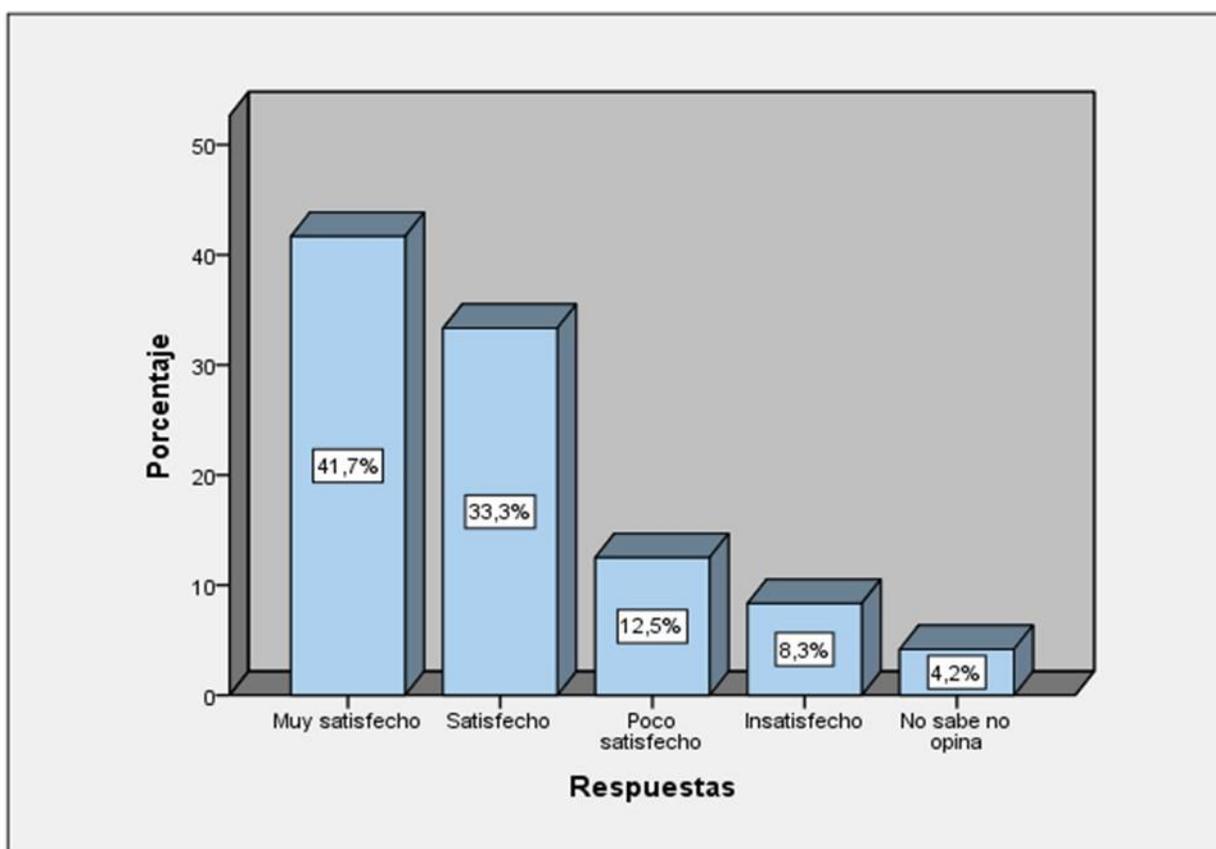
Por tanto, podemos apreciar que la gran mayoría de encuestados creen que, debido a la formalización, se habían generado colaboradores más motivados en el trabajo

**Cuadro 14:** Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Muy satisfecho	10	41,7	41,7
	Satisfecho	8	33,3	75,0
	Poco satisfecho	3	12,5	87,5
	Insatisfecho	2	8,3	95,8
	No sabe no opina	1	4,2	100,0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario de encuesta  
Elaboración: El investigador

**Gráfico 13:** Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa?



Fuente: Cuadro N° 14  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta: Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa? Del total de encuestados 24 personas; el 41.7% (10 encuestados) manifestaron que estaban muy satisfechos de haberse formalizado, el 33.3% (8 encuestados) manifestaron que estaban satisfechos de haberse formalizado, el 12.5% (3 encuestados) manifestaron que estaban poco satisfechos de haberse formalizado, el 8.3% (2 encuestados) manifestaron que están insatisfechos de haberse formalizado y el 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

De los resultados obtenidos, podemos manifestar que el 75% de los encuestados están satisfechos y muy satisfechos de haberse formalizado, pero hay un porcentaje importante de encuestados que tuvieron una mala experiencia debido a la formalización.

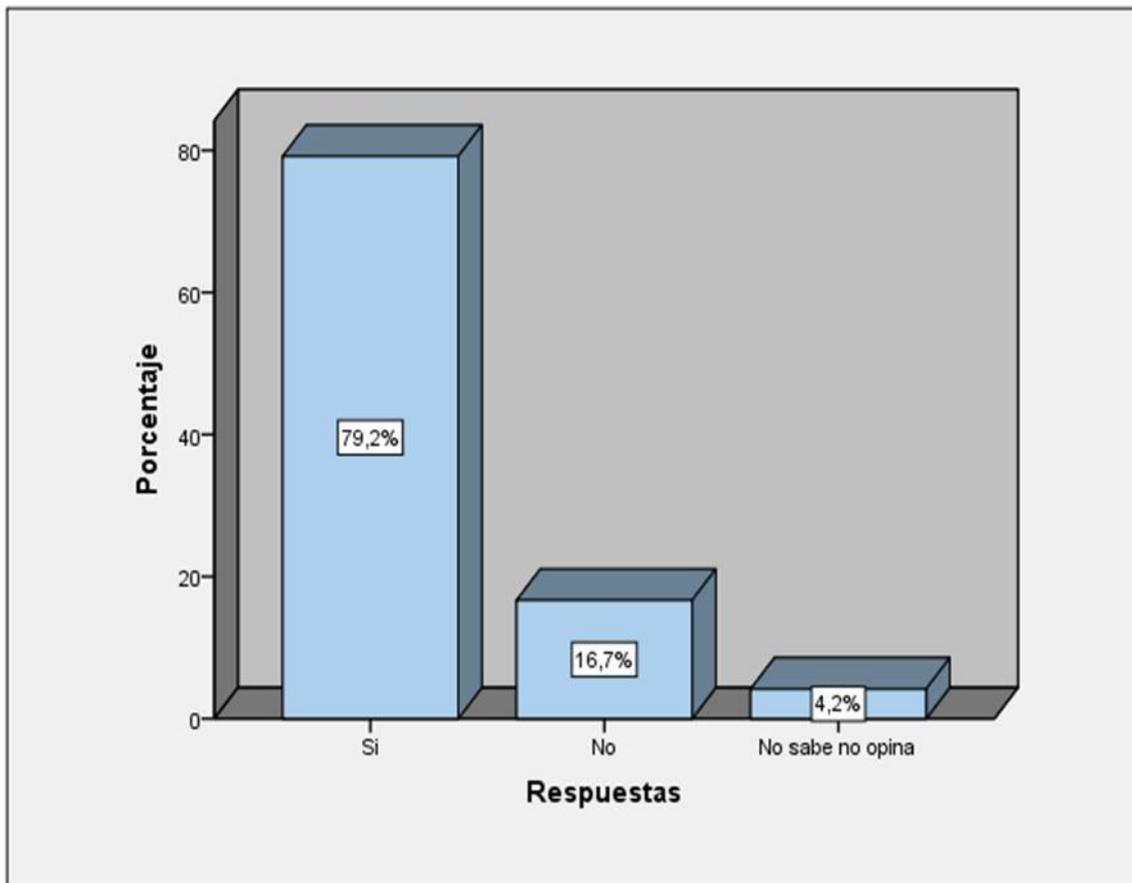
**Cuadro 15:** Según la experiencia que tubo usted ¿recomendaría la formalización a otros empresarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Si	21	87,5	87,5	87,5
	No	2	8,3	8,3	95,8
	No sabe no opina	1	4,2	4,2	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

**Gráfico 14:** Según la experiencia que tubo usted ¿recomendaría la formalización a otros empresarios?



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: El investigador

**Interpretación:** A la pregunta Según la experiencia que tubo usted ¿recomendaría la formalización a otros empresarios? Del total de encuestados 24 personas; el 79.2% (19 encuestados) manifestaron que si recomendarían la formalización, el 16.7% (4 encuestados) manifestaron que no recomendarían la formalización a otras empresas y 4.2% (1 encuestado) no sabe no opina.

Por tanto, podemos concluir que la gran mayoría de empresarios MYPEs del sector mueblería, tuvieron una buena experiencia con la formalización y es tanto así que la recomendarían a otras empresas.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Prueba de Hipótesis:**

#### **5.2.1.1. Hipótesis general**

La formalización, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martin 2018

#### **Ho = Hipótesis Nula**

La formalización, no mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

#### **HG= Hipótesis Alterna**

La formalización, si mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

**Cuadro 16:** Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,621 <sup>a</sup>	8	,006
Razón de verosimilitud	16,474	8	,036
Asociación lineal por lineal	9,554	1	,002
N de casos válidos	24		

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

### **Interpretación**

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado a Chi Cuadrado da 0.006, es decir, menor a 0.05, es decir se niega la hipótesis nula que dice que La formalización, no mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache y se afirma que la formalización, si mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache.

#### **5.2.1.2. Hipótesis Específica N°01**

La formalización jurídica, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache – San Martín 2018

#### **Ho = Hipótesis Nula:**

La formalización jurídica, no mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache

#### **H1= Hipótesis Alterna**

La formalización jurídica, si mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache

**Cuadro 17:** La formalización jurídica mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? * ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de sus productos?	0,000
¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? * ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?	0,000
¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? * Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa?	0,006

**Interpretación:** Dado que, el valor calculado para las variables de la formalización jurídica la prueba Chi – cuadrado de Pearson, es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H1.

Este análisis demuestra que la formalización jurídica, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache.

### **5.2.1.3. Hipótesis Específica N°02**

La formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018

#### **Ho = Hipótesis Nula:**

La formalización tributaria, no mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

#### **H2= Hipótesis Alterna**

La formalización tributaria, si mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

**Cuadro 18:** La formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? * ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?	0,000
¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? * ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio?	,004
¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? * Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa?	,000

**Interpretación.** Dado que, el valor calculado para las variables de la formalización tributaria y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H2.

Este análisis demuestra que la formalización tributaria, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache.

#### **5.2.1.4. Hipótesis Específica N°03**

La formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache – San Martín 2018

Ho = Hipótesis Nula:

La formalización laboral, no mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

H3= Hipótesis Alternativa

La formalización laboral, si mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache

**Cuadro 19:** La formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería, del distrito de Tocache Pruebas de chi-cuadrado

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados? * ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?	,008
¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados? * ¿Considera usted que la formalización de sus colaboradores en una fuente de motivación?	,000
¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados? * Según su propia experiencia ¿cuál ha sido el grado de satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa?	,000

**Interpretación.** Dado que, el valor calculado para las variables de la formalización laboral y aplicando la prueba Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H3.

Este análisis demuestra que la formalización laboral, mejora la gestión de calidad de las MYPEs rubro mueblería del distrito de Tocache.

### 5.3. Discusión de resultados

- a) La investigación titulada: “Las MYPEs y su aporte al crecimiento económico de Bolivia periodo 2002-2012” realizada en la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia, por Andrea Rita Bazán Chambi en el 2016 se relaciona con nuestra investigación ya que ella se llega a la conclusión de que las MYPEs son un sector importante en generaciones de empleos (predominantemente), esta situación incurre en que un mayor número de trabajadores ocupados, recibe mayores ingresos, y esta influye en una dinamización de la demanda interna de bienes y servicios; esto se contrasta en nuestra investigación ya que un

gran porcentaje de encuestados respondieron que la formalización laboral les ha permitido contar con trabajadores más estables y que también consideran que es fuente de motivación para sus colaboradores

- b) En la investigación titulada: “La formalización de las MYPEs de fabricación de Muebles del parque industrial y su influencia en la rentabilidad del periodo” Realizada en la Universidad Autónoma del Perú por Giesela Nila Chambi Villanueva se llegó a la siguiente conclusión: Según la investigación realizada 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. Esto se contrasta en nuestra investigación ya que el formalizarse le permite a las MYPEs, acceder a la atención de nuevos clientes y también les da acceso a productos del sector financiero con lo cual la economía se dinamiza.
- c) En la investigación titulada: “Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPEs de la provincia de Jaén – 2014” realizada en la universidad cesar vallejo-Perú por Requejo la Torre Doris Soledad y Medina Bermeo Sara Abigail se llegó a la siguiente conclusión: que la desinformación, es la principal causa de la informalidad en la provincia, seguido del temor que tienen los propietarios por la disminución de sus utilidades y la demora en los trámites burocráticos; esto se contrasta con los resultados de nuestra investigación ya que la mayoría de encuestados que son ya empresas formales, manifiestan que la formalización no es mala , por el contrario la recomiendan para lograr la gestión de calidad en las empresas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha corroborado nuestra hipótesis general que afirmaba que la formalización de las MYPEs tiene un efecto positivo en el desarrollo de la gestión de calidad de las empresas del sector de manufactura de muebles del distrito de Tocache, se concluye esto, debido a las respuestas a cerca del nivel de satisfacción de los empresarios donde el 75% de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos y muy satisfechos de los resultados en términos de gestión de la calidad que les genero haberse formalizado. Y también por que el 79.2% manifestó que recomendaría la formalización para el desarrollo integral de las empresas.
2. En cuanto a la formalización jurídica, se corroboró que ésta ha tenido una influencia muy notables en cuanto al incremento de la calidad de los productos ya que el 62.5% de encuestados respondieron que definitivamente la formalización ha incrementado de alguna manera la calidad de sus productos y también y el 83.3% de encuestados respondieron que la formalización les había permitido atender nuevos clientes
3. En cuanto a la formalización tributaria; se corrobora que ésta ha tenido una influencia muy notables en cuanto al acceso de financiamiento de calidad ya que el 87.5% de encuestados respondieron que considera que la formalización le ha abierto las puertas al crédito bancario y el 87.5% de encuestados manifestaron que trabajar con productos financieros había mejorado la gestión de calidad de sus negocios.
4. En cuanto a la formalización laboral; se corrobora que ésta ha tenido una influencia muy notables en cuanto al nivel de rotación de los colaboradores en la empresa ya que el 83.3% de encuestados respondieron que definitivamente el formalizar a sus colaboradores les había

permitido contar con trabajadores más estables y también esto se nota en el nivel de motivación donde el 91.7% de encuestados respondieron que definitivamente la formalización era una fuente de motivación para sus empleados

## **RECOMENDACIONES:**

1. Si bien la investigación se realizó para corroborar el efecto de la formalización en las MYPEs del sector manufactura de muebles del distrito de Tocache, existe un sector informal importante que no está aprovechando los beneficios de la formalidad para la gestión de calidad de sus organizaciones debido al poco acceso y difusión de la información por parte del estado peruano.
2. Difundir, capacitar más y mejor a las empresas que todavía están en el sector informal a cerca de los beneficios económicos que trae la formalización jurídica de las empresas.
3. Difundir, capacitar más y mejor a las empresas que todavía están en el sector informal a cerca de los beneficios en cuanto al acceso y uso de financiación de bajo costo de parte de las empresas financieras formales producto de la formalización.
4. Desarrollar un plan gubernamental para Concientizar a las Mypes que aún se encuentran en el sector informal lo beneficioso de la formalización laboral ya que trae consigo desarrollo no solo para la empresa sino también para el colaborador e incrementa la motivación de estos últimos para realizar trabajos que traen como consecuencia calidad de producto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gómez, J. (2010). “Calidad total y recursos humanos. Un estudio sobre la gestión de la calidad total y los recursos humanos en la industria hotelera de la provincia de Salta, Argentina”. Tesis de postgrado Maestría en Administración de Negocios. Escuela de negocios Universidad Católica de Salta.
- Gonzales, A. (2010). “Estrategias de administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas, en Victoria”. Tesis para optar el grado de maestría en dirección Empresarial en Finanzas. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
- Gronroos, C. (1994). “Marketing y Gestión de Servicios”. Madrid – España .Ediciones Díaz Santos.
- Gronroos, C. (1988). “Service Quality: the six criteria of good service quality. Review of business”. New York -USA. John’s University Press.
- Hayes, B. (1999). “Como medir la satisfacción del cliente”. México DF-Mexico. Oxford University Press México, S. A. de C. V.
- Helouani, R. (1993). “Manual de costos de calidad”; Argentina. Editorial Macchi
- Hendrix G, y García, F. (2015). “Evaluación de la calidad del servicio del hotel “Girasoles Hotel”, de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015”. Trabajo de investigación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Escuela Profesional de Administración Turística.
- Horovitz, J. (1991); “La calidad del servicio. A la conquista del cliente”. España .Editorial McGraw-Hill

- Ishikawa, K. (1997). “Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa”. Colombia. Editorial Versalles,
- Jackson, P. (1997). “ISO 9000: BSS750 Implemente calidad de clase mundial”. México. Editorial Limusa S.A.
- Juran, J. y Gryna, F. (1993). “Manual de control de la calidad”. Madrid-España. Editorial McGraw- Hill..
- Kats, B. (1989). “Cómo gerenciar el servicio al cliente”. Colombia. Legis Editores S.A.
- Kotler, P. (1997). “Mercadotecnia”. México. Editorial Prentice-Hall.
- Laboucheix, V. (1994). “Tratado de la calidad total”. Tomo II. México. Editorial Limusa.
- Larrea, P. (1991). “Calidad de servicio: del marketing a la estrategia”. Madrid. Editorial Díaz de santos
- Lehtinen, J. (1983). “Compañías de servicios orientadas al cliente.” Espoo. inlandia. [Extraído el 26 de Agosto de 2016], disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos69/calidad-empresarial-pilar-exito/calidad-empresarial-pilar-exito2.shtml#ixzz3wiipJCJs>
- Lewis, B., R. (1993) “Service quality measurement”. Rev. Marketing Intelligence & Planning.11(4). Pp 4-12.
- Lovelock C, Reynoso J, D’Andrea G, Huete. (2004). “Administración de Servicios”. Primera Edición, 2004. Spanish. ISBN: 970-26-0388-9 | Editorial Prentice Hall
- Llamocca A., M. P. (1999). “La calidad de servicio como un factor de competitividad, caso: Empresa de servicio de la ciudad de Tingo María”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y

- Administrativas, especialidad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Miguel J., (2008). “ISO 10002: Guía para la gestión de reclamación de clientes”. recuperado de:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5807/T-PUCE-5969.pdf?sequence=1>
- Montas, F. (2008). “Historia de la hotelería”. , recuperado de :  
<http://www.monografias.com/trabajos62/historia- hoteleria/historia-hoteleria2.shtml>
- Morles, V. (2002). “Ciencia y Tecnología y sus Métodos: Técnicas de la Ciencia y Ciencia de la Técnica”. Caracas. Recuperado de :[://tecnologiasenlaead.blogspot.pe/](http://tecnologiasenlaead.blogspot.pe/)
- Much G., L. (1994). “Más allá de la excelencia y la calidad total”. Ediciones TrillasS.A. México. 205 p.
- Müller, E. (1999). “Cultura de la calidad de servicio”. México. Editorial Trillas; recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al- cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml#ixzz3ws5oHzkv>.
- Nogueira C., Marcos E. (1989). “Marketing de servicios, conceptos y estrategias”. España. Editorial Mc. Graw – Hill
- Oliver, R. (1993). “Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response”. USA .  
 .Journal of Consumer Research, .
- Otero, A. (2004). “Necesidades de Formación y de Capacitación de los Recursos Humanos del sector hotelero del departamento de Piura”. Tesis. Universidad de Piura.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). “Reassessment of expectetions as a comparison stndard in measuring service quality.Implications for further research.Journal of marketing” .USA. Journal of Consumer Research.

- Peel, M. (1991). "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia". España. Ediciones Deusto
- Pillou, J.(2004). EFQM – Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. recuperado de :<http://es.kioskea.net/contents/qualite/efqm.php3>
- Proinversión. (2010). "MYPEqueña empresa crece". recuperado de: <http://www.uss.edu.pe/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>
- Reeves, C. A. & Bednar, C. A. (1994). "Defining quality: alternatives and implications". USA. Academy of Management Review,
- Rojas, M. (2010). "Estudio de la calidad de servicios e insatisfacción del consumidor de los recreos campestres en la provincia de Leoncio Prado". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Romero, K., (2007). Modelo Servqual., recuperado de:[http://www.juansobejano.com/2007/01/08/la-calidad-y-elmodelo-servqual/..](http://www.juansobejano.com/2007/01/08/la-calidad-y-elmodelo-servqual/)
- Rose, Kenneth H. (julio de 2005). "Project Quality Management: Why, What and How". Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing.
- Sánchez, C. (1990). El diseño metodológico. recuperado de: [http://www.slideshare.net/mares\\_lili/diseo-metodologico-31197079](http://www.slideshare.net/mares_lili/diseo-metodologico-31197079). "EL DISEÑO METODOLÓGICO Prof. Lilia Calderón Almerco. Investigación Educativa Abril, 2011." — Transcripción de la presentación.
- Santoma, R. (2007). "Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en España". Tesis doctoral. Universitat Ramon Llull.

Santomá, R. y Costa, G. (2007). “Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura”, Revista de Análisis Turístico.

Shaw, James G.; “El cliente quiere...Calidad”. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A

Tantas, O., (2008). “Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Ricardo Palma”. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Investigación y Docencia Universitaria, escuela de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.

Tomado de aula.mass.pe. Formalización de una empresa. recuperado de:

<http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFcomo-formalizamos-una-empresa>

Tomado de crecemype.pe. Formalización. disponible en:

<http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/pdf/gestionando-mi-empresa/formalizacion.pdf>

Tomado del diccionario Definición. Definición de metodología. disponible en:

<http://definicion.mx/metodologia/>

Tomado de virtual.funlam.edu.co. Fundación universitaria Luis amigó, Medellín Colombia.

2016. Definición de Diseño Metodológico. Disponible en:

[http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologi co.pdf](http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologi%20co.pdf)

Tomado de monografias.com. Calidad en el servicio al cliente. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml#ixzz3ws3hwbZI>

Tomado de monografias.com. Calidad en el servicio al cliente. disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml#ixzz3ws5cZNj5>

Tomado de pqs.pe. Pasos para formalizar una empresa. Disponible en:

<http://pqs.pe/actualidad/noticias/pasos-para-formalizar-mi-empresa>

Tomado de seminariomonografico.blogspot.pe. Definición de Metodología. Disponible en:

<http://seminariomonografico.blogspot.pe/2013/05/como-redactar-la-metodologia-o-diseno.html>

Tomado de Encyclopedia Wikipedia es.wikipedia.org. Provincia de Leoncio Prado. Disponible

en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia\\_de\\_Leoncio\\_Prado](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Leoncio_Prado)

Tomado de Wikipedia.org. Gestión de la calidad en los servicios. Disponible en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad#Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad#Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_en_los_servicios)

Tomado de Wikipedia.org. ISO 9004:2008 — Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la mejora del desempeño. Disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

Varela, J. et al.(2003). “Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria”. Psicothema, año/vol. 15, número 004.Oviedo España pp.656 – 661.

Vela, L. (2007). “Caracterización de la micro y pequeñas empresas (MYPEs) en el Perú y desempeño de las microfinanzas”. Disponible en:

[http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs\\_biblioteca\\_SIPROMICRO/001484.pdf](http://www.sipromicro.org/fileadmin/pdfs_biblioteca_SIPROMICRO/001484.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTA

### CUESTIONARIO

Buen día Sras. Y Sres., agradeciendo de antemano su inapreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar a cerca de cómo la formalización de las empresas y negocios, generan una mejor calidad de gestión en las organizaciones, para tal efecto sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿SEXO?

- Masculino
- Femenino

2. ¿EDAD?

- Entre 18 a 30 años
- Entre 31 a 40 años
- Entre 41 a 50 años
- Entre 50 a 65 años
- Mayor de 65 años

3. ¿LA EMPRESA QUE USTED DIRIGE, BAJO QUE PERSONERÍA JURÍDICA SE ENCUENTRA?

- Persona natural con negocio
- Sociedad de responsabilidad limitada (SRL)
- Sociedad anónima cerrada (SAC)

4. ¿BAJO QUÉ RÉGIMEN TRIBUTARIO PAGA SUS IMPUESTOS?

- RUS (Nuevo Régimen Único Simplificado)
  - RER (Régimen Especial de Renta)
  - Nuevo Régimen MYPE Tributario
5. ¿BAJO QUÉ RÉGIMEN LABORAL CONTRATA USTED A SUS EMPLEADOS?
- Régimen laboral general
  - Régimen laboral especial MYPE
6. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN HA INCREMENTADO LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS?
- Definitivamente si
  - Definitivamente no
  - No sabe no opina
7. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO ATENDER NUEVOS CLIENTES?
- Definitivamente si
  - Definitivamente no
  - No sabe no opina
8. ACTUALMENTE TRABAJA USTED CON CRÉDITOS BANCARIOS?
- Si
  - No
9. ¿CONSIDERA USTED QUE DEBIDO A LA FORMALIZACIÓN SE LE HAN ABIERTO LAS PUERTAS AL CRÉDITO BANCARIO?
- Definitivamente si
  - Definitivamente no
  - No sabe no opina
10. ¿CONSIDERA USTED QUE TRABAJAR CON PRODUCTOS FINANCIEROS HA MEJORADO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SU NEGOCIO?
- Definitivamente si

- Definitivamente no
- No sabe no opina

11. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO TRABAJAR CON COLABORADORES MÁS ESTABLES?

- Definitivamente si
- Definitivamente no
- No sabe no opina

12. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN DE SUS COLABORADORES EN UNA FUENTE DE MOTIVACIÓN?

- Definitivamente si
- Definitivamente no
- No sabe no opina

13. SEGÚN SU PROPIA EXPERIENCIA CUAL HA SIDO EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE LE HA GENERADO LA FORMALIZACIÓN DE SU EMPRESA.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

14. SEGÚN LA EXPERIENCIA QUE TUBO USTED, RECOMENDARÍA LA FORMALIZACIÓN A OTROS EMPRESARIOS.

- Si
- No

¡GRACIAS!