



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES**

**CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS**

**MYPE COMERCIALES, RUBRO ROPA DEL**

**MERCADO CENTRAL DE TALARA (PIURA), AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MARÍA ELIZABETH MASÍAS VÍLCHEZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS  
MYPE COMERCIALES, RUBRO ROPA DEL  
MERCADO CENTRAL DE TALARA (PIURA), AÑO 2016**

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

**AUTORA:**

**MARÍA ELIZABETH MASÍAS VÍLCHEZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Lic. Víctor Hugo Vilela Vargas  
PRESIDENTE

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño  
SECRETARIO

Lic. Maritza Chumacero Ancajima  
Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien me ha guiado y me  
ha dado la fortaleza de seguir  
adelante en todo momento.

A las MYPE, por su ayuda en  
brindarme información para el  
desarrollo de mi tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su apoyo incondicional que me brinda y me impulsa a seguir adelante en todos mis proyectos de vida, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque hoy puedo ver alcanzada mi meta.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. El tipo de la investigación fue Descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental transversal. Se acudió a las unidades de análisis constituidas por las MYPE del rubro comercio de ropa. Para la variable Formalización la población fue de 15 y una muestra de 28 personas encuestadas; siendo los principales resultados: el 85.7% su régimen de constitución es simplificado, el 85.7% utilizan las boletas, el 53.6% cuentan con una licencia municipal provisional, el 100% no cuentan con registros de contabilidad, el 32.1% su razón de formalizar es de contar con un registro legal de su empresa, el 100% no están registradas en SUNARP. Para la variable Gestión de Calidad la población fue de 47 clientes, siendo los principales resultados: El 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas.

**Palabras clave:** Formalización, Gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

The overall objective research was to identify the factors that characterize the formalization and quality management in commercial MSE clothing category Central Market Talara (Piura), 2016. The type of research was descriptive, quantitative level, not design experimental cross. He went to the analysis units consisting of MSE for the category clothing trade. Formalizing for varying the population was 15 and a sample of 28 respondents; being the main results: 85.7% its regime constitution is simplified, 85.7% use ballots, 53.6% have a provisional municipal license, 100% do not have accounting records, 32.1% their reason to formalize is to have a legal record of your company, 100% are not registered in SUNARP. For the variable Quality Management population was 47 customers, the main results: 74.5% of clients have no knowledge of quality management, 87.2% if received staff friendly and respectful treatment, 46.8% prefer to find good attention in a store, 42.6% product quality motivated them to make their purchase, 80.85% if they would recommend the company to others.

**Keywords:** Formalization, Quality Management

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.1.1 Variable de Formalización.....	8
2.1.2 Variable Gestión de Calidad .....	15
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Formalización .....	23
2.2.1.1 Características de una MYPE: .....	26
2.2.1.2 Pasos para formalizar una MYPE:.....	26
2.2.1.3 Tipos de Formalización .....	27
2.2.1.4Tipos de Comprobantes de Pago .....	29
2.2.1.5 Importancia de la Formalización y de las MYPE .....	30
2.2.2 Teorías de la Calidad .....	32
2.2.2.1 Teoría de Gestión.....	35

2.2.2.2	Gestión de Calidad.....	35
2.2.2.3	Principios de gestión de calidad.....	36
2.2.2.4	Elementos de la calidad .....	37
2.2.2.5	El cliente y la calidad.....	38
2.2.2.6	Características de la Calidad.....	39
2.2.2.7	Factores de influencia de la Calidad .....	39
2.3	Sistema de Hipótesis .....	41
III.	METODOLOGÍA.....	42
3.1	Diseño de la investigación .....	42
3.2	Población y Muestra.....	42
IV.	RESULTADOS .....	50
4.1.	Resultados.....	50
4.1.1	Variable Formalización .....	50
4.1.2	Variable Gestión de Calidad.....	53
4.2	Análisis de resultados .....	56
V.	CONCLUSIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
	ANEXOS .....	71

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Empresa está conformada por.....	50
Tabla 2: Tiempo de permanencia en su actividad.....	50
Tabla 3: Régimen de constitución de empresa .....	50
Tabla 4: Tipo de comprobantes de pago .....	51
Tabla 5: Tipo de licencia municipal .....	51
Tabla 6: Surgimiento de inicio de negocio .....	51
Tabla 7: Registros de contabilidad.....	52
Tabla 8: Razón de formalización de negocio.....	52
Tabla 9: Registro en SUNARP .....	52
Tabla 10: Formalización ayuda en el mercado .....	53
Tabla 11: Conocimiento de gestión de calidad.....	53
Tabla 12: Factor importante.....	53
Tabla 13: El producto comprado cubre sus expectativas.....	54
Tabla 14: Trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso.....	54
Tabla 15: Calificación de la atención brindada .....	54
Tabla 16: Instrumentos tecnológicos que utiliza la empresa .....	55
Tabla 17: El precio pagado es coherente con el producto comprado .....	55
Tabla 18: Preferencia de encontrar en tienda.....	55
Tabla 19: Motivo de realizar compra.....	56
Tabla 20: Recomendación de empresa a otras personas .....	56

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE, tienen una importancia destacada y trascendental en un país, tanto desde el punto de vista político - legal, económico, socio – cultural, tecnológico. La idea central consiste en determinar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, así en la provincia de Talara, el comercio dedicado a la venta de ropa del Mercado Central, es afectada por los siguientes aspectos:

Desde el ámbito político y legal se tiene que, los excesivos costos de impuestos y trámites para realizar una formalización, la pérdida de tiempo y la falta de promoción de las MYPE impide que la mayoría se formalicen, hoy en día el Ministerio de Producción ofrece que durante los tres primeros años se exoneran a las MYPE de pago de tributos. (Ley 30056)

El Congreso aprobó el proyecto de ley que busca que las empresas superen las trabas burocráticas, por ejemplo, para su creación y las trabas que impiden que las MYPE se formalicen. También establece eliminar las restricciones a la inversión. El proyecto presentado por el congresista Luis Galarreta (2007) fue exonerado de segunda votación y se encuentra listo para ser promulgado por el Poder Ejecutivo. El documento propone modificar el segundo, tercer y cuarto párrafos del artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y definir claramente lo que es una barrera burocrática y sus ámbitos de acción. Asimismo, el proyecto de ley aprobado establece la eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones que existen a la inversión privada. (República, 2007)

Ministerio de la Producción (2012), informó que gracias al convenio suscrito con el Servicio Brasileño de apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE), un total de 33 consultores peruanos se capacitaron en gestión de calidad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de las MYPE. A través de esta acción, los profesionales pudieron conocer los beneficios del Programa SEBRAE de Gestión de Calidad-PSGC, así como la aplicación de su metodología a favor de las MYPE.

ComexPerú (2012), señala que las MYPE son importantes en la economía nacional, al ser la fuente de trabajo de más del 70% de la población empleada, el 88% de las mismas no se encuentran registradas en SUNARP, porcentaje que se ha mantenido durante los últimos cinco años, según la reciente la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO).

A pesar de que acceder a la formalidad abre mayores posibilidades de acceder a fuentes de financiamiento formales y aumentar la competitividad, los beneficios de la formalidad en nuestro país son mucho menores que los costos que esta acarrea, de esta manera, el costo percibido para obtener una licencia de funcionamiento es demasiado alto en términos de dinero y tiempo, de igual manera los costos laborales no salariales (tales como el pago de la CTS, seguro de salud, vacaciones, entre otros) conllevan a que las MYPE no registren a sus trabajadores en planilla. La informalidad en el país obedece al rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de la fuerza laboral en planilla.

ComexPerú asegura que reducir los altos costos del cumplimiento con el área tributaria ayudaría a bajar la presión sobre las MYPE sostiene, además, que es necesario simplificar los trámites municipales y fomentar programas de apoyo a este segmento. De ser así, el análisis costo-beneficio inclinaría la balanza a favor de la formalidad.

Las municipalidades son el principal cuello de botella para la formalización de las MYPE, debido a los múltiples trámites burocráticos que aún existen en las comunas para el otorgamiento de una licencia de funcionamiento, lo cual desalienta a los pequeños empresarios a seguir una formalización. El tema de las licencias sigue perjudicando la formalización de una MYPE debido a la demora y al alto costo de este proceso. Las municipalidades deben ir mejorando los métodos para de esa manera motivar la formalización. (Arroyo, 2013)

A partir del ambiente económico el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS) contribuye con la formalización de las MYPE porque es simple y facilita el cumplimiento de sus responsabilidades tributarias. La SUNAT viene trabajando para hacer más accesible el sistema tributario al micro y pequeño empresario para acompañarlo en su formalización y crecimiento.

Los inscritos en el Nuevo RUS no emiten facturas, solo entregan boletas de venta porque ha sido diseñado para que estos contribuyentes vendan a consumidores finales. Además no tienen que llevar libros contables, de esta manera, los costos de cumplimiento tributario se reducen sustancialmente. La formalización en el Perú no solo es un tema tributario sino que involucra otros componentes como licencias municipales y aspectos laborales.

El Nuevo RUS es un régimen sencillo en el que incluso para ingresos anuales inferiores a S/. 60 000 el microempresario no paga impuestos. Tiene seis categorías con cuotas mensuales que se fijan dependiendo del nivel de ingresos. Actualmente hay cerca de 425 mil contribuyentes en el Nuevo RUS, de los cuales el 97% declaran ingresos que no superan los S/. 8 000 mensuales por lo que tributan pagos mensuales de entre S/. 20 y S/. 50 soles. Solo el 0,5% de los contribuyentes, es decir, 1 758 comerciantes, están en la categoría más alta de este régimen, tienen ingresos mensuales entre S/. 20 000 y S/. 30 000, y por tanto pagan una cuota mensual de S/. 600. En julio del 2013 se incluyó en el Nuevo RUS a las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), lo que permite que este amplio segmento empresarial, bajo la forma de personas jurídicas, ingrese a dicho régimen.

Recordó asimismo que el microempresario al incorporarse al Nuevo RUS recibe el beneficio del Seguro Integral de Salud (SIS) para el titular y sus derechohabientes. A la fecha existen más de un cuarto de millón de empresarios con derecho a este beneficio. (Gestión, 2015)

Con respecto al ámbito social, se tiene que Talara cuenta con hermosas playas, esto genera el ingreso de turistas a las playas hasta para practicar el deporte (surf), esto motiva a que estas personas adquieran los productos de ropa en esta ciudad. Por otro lado tenemos los movimientos migratorios, el ingreso de personas a la ciudad en busca de un empleo, y al no encontrarlo se ven en la obligación de formar su propio negocio, siendo en muchos casos informales.

En la provincia de Talara, se cuenta con una serie de costumbres como: las ferias que se realizan durante el mes de Marzo, día de la madre en el mes de Mayo, época escolar en el mes de Marzo, en Diciembre navidad y en enero año nuevo, durante estas fechas es donde se aglomeran más cantidad de personas en este mercado para adquirir ropa y son las fechas en donde el comerciante vende más.

En este mundo globalizado y con el avance tecnológico, determinan que las MYPE, brinden un servicio de calidad al consumidor. En este caso el avance de la tecnología afecta en gran parte a las MYPE informales, ya que las formales cuentan con tecnología para brindar un buen servicio como: Aceptar pagos con tarjetas de crédito, el contar con un agente bancario dentro del establecimiento, las cámaras de seguridad, alarmas contra robo, máquinas para detectar precios, el mostrar los productos a través de internet, todo esto facilita a que el cliente adquiera los productos con mayor rapidez y seguridad.

En medio de la crisis financiera en el mundo, las MYPE son las que más empleo ha generado, sobre todo aquellas que ha incorporado a sus operaciones un mayor grado de tecnología. Las MYPE líderes en el uso de tecnología crearon más empleos nuevos y obtuvieron mayores ingresos en los últimos tres años que las MYPE a la zaga en su uso.

Si más MYPE llegan a los niveles de uso tecnológico que las líderes, podrían crear unos 6.2 millones de empleos nuevos tan solo en esos países. Las MYPE que utilizan tecnologías de la información aumentaron sus ingresos 15 puntos porcentuales, y crearon el doble de empleos que las MYPE que utilizan menos tecnología de información. (Guzmán, 2014)

El comercio dedicado a la venta de ropa en el Mercado Central les es más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estarán enfrentados a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entradas de nuevos productos. Entre las principales competencias tenemos: Plaza Vea, boutiques, Mercado Modelo La Parada, Centro Real.

El problema que se ha identificado es: ¿Qué factores caracterizan a la formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016? El mencionado problema permite dar como objetivo general: Identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.

Así mismo los objetivos específicos establecidos son: (a) determinar el nivel de formalización de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016; (b) identificar los efectos que trae la formalización a las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016; (c) demostrar los elementos de la gestión de calidad en las MPYE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016; (d) identificar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.

Y por lo tanto la presente investigación se justifica por: (a) justificación teórica, porque es necesario conocer la realidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara, ya que las MYPE es el sector que absorbe a un número importante de la población económicamente activa nacional; (b) justificación metodológica dado que el instrumento y técnica que se empleó para el recojo de la información en esta investigación es el cuestionario, realizada a los vendedores y clientes previa identificación del tamaño de la población y de la muestra; (c) justificación práctica, porque esta “investigación nació de una preocupación por comprender la problemática del comercio de ropa en el Mercado Central de la provincia de Talara desde una perspectiva poca estudiada” (Citado por Cerna y Vega, 2013), y busca identificar los factores que caracterizan a la Formalización y la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de la Provincia de Talara.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable de Formalización

Salcedo (2011), realizó la investigación titulada “Propuesta de formalización del sector calzado en Bogotá: Análisis y prospectiva.”, en la Universidad EAN (Bogotá, Colombia) empleó la metodología deductiva teniendo como resultados: que puede haber un futuro para el sector calzado bogotano, si se toman las medidas adecuadas. Sin embargo, muestra que hay en este momento condiciones fuertes que no permiten que el sector avance y que pueden llevar incluso, si bien, no a la desaparición del mismo, si a una fuerte pérdida de importancia como actor de la economía nacional, si no hay cambios.

De la misma manera, la formalización puede ser posible, siempre y cuando se tomen las medidas adecuadas y se tenga en cuenta que esta es trabajo conjunto de diferentes sectores y no solo del Gobierno o de los empresarios; es necesario tomar medidas urgentes para que haya más formalidad en el sector, ya que uno de los factores que pone en riesgo la supervivencia del sector calzado es la informalidad.

Por lo pronto es bastante preocupante el notar que en general el sector de calzado no es atractivo como empleador ni para profesionales, ni para jóvenes. Esta condición es un factor que pone en grave riesgo el futuro del mismo. Un sector en el cual la mano de obra calificada no quiere trabajar, puede verse en peligro en el corto plazo. Se cae entonces en el círculo vicioso de que el sector calzado no genera un producto competitivo porque no atrae personas preparadas, pues no lo ven como

atractivo. Así, los empresarios de calzado, para continuar en el mercado, deben mejorar su imagen como empleadores e invertir en la consecución de mano de obra capacitada con conocimientos reglados, que lo pueda volver más competitivo, que pueda mejorar procesos productivos y maximizar los recursos disponibles.

Si esto no ocurre, el sector puede ir viendo mermada su participación en la economía y puede, en general, ser relegado a la producción de productos de bajo valor agregado. Esto no quiere decir, que esta sea la situación de todas las empresas de calzado, pero sí de la generalidad de las mismas. Se recomienda que los empresarios del sector busquen formas de atraer personal calificado, especialmente profesionales de diseño que mejoren la competitividad del sector.

Se debe revisar hacia dónde se debe orientar el sector calzado tanto en cuestiones de características de producto, como de mercados. Según las respuestas de los empresarios, se debe buscar mercados internacionales, pero no solo mercados vecinos. Se observa que la muestra de expertos en general, no cree que el libre comercio lleve a mayores niveles de formalización, pero si piensa que puede llevar a mayores niveles de exportación del sector calzado, lo cual muestra optimismo respecto a las capacidades de éxito del sector formal en mercados internacionales.

Sin embargo para que el sector pueda ser competitivo tanto en el mercado nacional como internacional debe mejorar su competitividad; las respuestas muestran que no hay como tal un factor decisivo en el cual se deba enfocar el sector para poder ser competitivo, sino una suma de factores. La calidad, la marca, el diseño, que son tres atributos de producto, junto a un precio competitivo fueron mencionados como factores a tener en cuenta para poder competir. No hubo ningún factor en el que se

notara preponderancia sobre los demás. Esto es indicador de un mercado colombiano más informado, con mayores opciones y con mayor poder de compra el cual, en general busca más que solo un atributo de producto o un precio bajo. Igualmente, el consumidor mundial de calzado también requiere más y mejores características del calzado, no solo un buen diseño, un buen material, una buena calidad o una marca reconocida, sino la suma de todos estos factores; esto se desprende de las respuestas de los expertos.

Alvarez & Marco Cerna (2013), realizaron la investigación titulada “La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo.”, en la Universidad Privada Antenor Orrego (La Libertad, Perú) empleó la metodología descriptiva, teniendo como resultados que no existe formalidad en el Servicio Público de Transportes de Pasajeros de la Provincia de Trujillo, lo cual, origina que los trabajadores en su gran mayoría no tengan acceso a los beneficios sociales establecidos por las normas legales vigentes sobre la materia.

También se demostró que la formalización del micro empresarios del Servicio Público de Transportes de Pasajeros, tiene un impacto directo en el incremento de la recaudación, medición de ingresos en el PBI; lo cual dinamiza la economía de la Provincia de Trujillo.

Finalmente, los resultados y la discusión permiten confirmar la hipótesis planteada puesto que, la formalización del micro empresario del Servicio Público de Transporte de Pasajeros, lo cual implica o trae consigo la declaración formal de ingresos de las empresas de transporte que reflejarían un mejor comportamiento de

los mercados financieros, formas en que se asigne el capital a la sociedad, lo cual incide en una mejor distribución de la renta. La teoría económica nos señala que cada nueva unidad monetaria que ingresa al mercado genera riqueza y mientras más ciclos económicos se crean, la generación de riqueza es mayor.

Los resultados demuestran que la formalización del micro empresario del Servicio Público de Transporte de Pasajeros genera un ingreso formal a la económica de la Provincia de Trujillo de S/.5 828 940, lo cual tiene una contribución positiva en la creación de empleo directo e indirecto, así como beneficios de seguridad social tanto como para los trabajadores como para sus familiares, cumpliendo los objetivos del sector salud relacionados con mejorar la calidad de vida. Concluyendo que los micro empresarios de los microbuses del servicio público de transportes de pasajeros se encuentran operando bajo la informalidad de asociados, sus políticas internas sólo están regidas a un sistema de ganancias económicas y al pago de sus trabajadores, sin contemplar el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales.

Las empresas del servicio público de transportes de pasajeros no cuentan con una flota de vehículos propia. Por lo tanto, se ven obligados a tercerizar el servicio, y hacer un contrato con terceras personas, dueñas de vehículos, los que se encargan de proveer directamente el servicio de transporte público.

La informalidad existente de los propietarios de los microbuses no permite a los trabajadores acceder a los beneficios sociales que una relación formal conlleva, lo cual permitiría un mayor bienestar para los trabajadores y sus familias. Las empresas del Servicio Público de Transporte de Pasajeros, no obstante de existir un marco legal que facilita un esquema de relación formal entre los propietarios de los microbuses, los conductores y cobradores, persiste una relación informal.

Aproximadamente el 96% de microbuses en circulación en el servicio público de transporte de pasajeros se encuentran en la informalidad, lo que genera una menor recaudación tributaria y al mismo tiempo tiene un impacto en la correcta medición de los ingresos (Producto Bruto Interno) de la Provincia de Trujillo.

Salazar (2014), desarrolló la investigación titulada "Creación de un modelo de sistema tributario para contrarrestar la informalidad de las MYPES en el departamento de Piura.", en la Universidad Nacional de Piura (Perú) empleó la metodología descriptiva no experimental, teniendo como resultados que, el Estado requiere de fondos económicos para realizar sus funciones propias y brindar servicios a la ciudadanía, lo cual se regirá conforme a la Ley de Presupuesto que elabora cada año. En donde se puede distinguir los ingresos fiscales corrientes (tributos por concepto de renta, IGV, importaciones, impuesto municipal y los ingresos no tributarios por concepto de contribuciones, donaciones y recursos propios), los ingresos de capital (regalías o rentabilidad de inversión en activos financieros) y el endeudamiento.

Siendo los ingresos fiscales los que constituyen la principal fuente de financiamiento para el Estado, es que una política coherente deberá promover la participación de los agentes económicos en el sector formal, sin olvidar que los potenciales beneficios económicos que el propietario pueda esperar para el futuro constituyen el principal incentivo que lo inducirá a realizar las inversiones necesarias y se arriesgará a participar dentro del esquema formal.

Los datos de la economía revelan que la constitución informal de los negocios obedece a los excesivos costos de transacción que provocan un desperdicio injustificado de recursos que el empresario no estará dispuesto a perder, salvo que el Estado conceda beneficios que le permitan desenvolverse en mejores condiciones en el ámbito formal que en el informal. Por ello si el Estado busca incluir el sector informal en el marco legal, deberá estructurar un sistema atractivo que incentive a los grupos económicos a realizar una inversión mayor que, a largo plazo, genere retribuciones que le permitan una compensación económica equitativa apreciable en el estado de ganancias y pérdidas. Dicho análisis responde a una evaluación lógico – económica de los intereses de los sujetos en tanto buscan obtener mayores ventajas basándose en una razonable inversión de recursos.

Para el análisis de la informalidad, se debe tener en cuenta que la estructura económica reconoce a tres agentes: Estado, Empresario y Trabajador; concluyendo que: Es muy importante insistir en que la falta de simplificación administrativa, vale decir, la complejidad con que los empresarios piuranos ven todo lo que deben hacer porque el sistema burocrático se los impone es el principal factor que desmotiva al micro y pequeños empresarios cuando quieren formalizar el negocio. Del mismo lado, el costo de ser formales y la desconfianza en el Estado, así como la débil cultura tributaria alejan a los empresarios de la formalidad e, incluso, de la intención de ser formales. Vale destacar que la pobre cultura tributaria es lo que hace que los empresarios no vean a la formalización como algo necesario ni deseado, sino más bien la vean como una especie de “agua en la que deben y quieren nadar permanentemente”.

Es curioso el hecho de que, a pesar de que los micro y pequeños empresarios reconocen que los beneficios tributarios son importantes, no los conocen, lo cual nos hace pensar en que es muy necesario mejorar los mecanismos de comunicación y difusión de los beneficios tributarios y todas las bondades o ventajas que otorgan: no hacer muchos trámites para declarar impuestos, no llevar libros de contabilidad en el caso del nuevo RUS, por ejemplo, por mencionar solo algunos beneficios que alivian el malestar que origina la burocracia y que son los que más interesan a muchos micro y pequeños empresarios. En este sentido, el Estado debe tener en cuenta que las medidas para promover la formalización de las MYPE deben considerar principalmente beneficios que ayuden a reducir la pesadez que significa hacer trámites, papeleos, llevar libros, hacer declaraciones, antes que buscar rebajar tasas de impuestos lo cual no significa que no debe reducirse el costo de la formalización, que está también relacionado con las altas de impuestos y otros costos de índole laboral, por ejemplo.

Las causas que alejan o acercan al micro y pequeño empresario de la formalización no actúan solas o independientes, sino que se afectan unas a otras, como es el caso del costo de la formalización, la desconfianza y las trabas burocráticas, además de la cultura tributaria. Por todo esto, los beneficios tributarios pierden efectividad ya que esos problemas obstaculizan la visión de los micros y pequeños empresarios que, finalmente, no consideran a los beneficios tributarios como un estímulo para formalizarse, sino simplemente ven un problema más, anulando así la importancia que les reconocen.

Por todo lo anterior, el Estado debe revisar la política que emplea para lograr que las MYPE se formalicen, y lo debe hacer estudiando muy bien cada parte de esa política, para que así se desarrolle un mecanismo que realmente funcione y, finalmente, motive a los micro y pequeños empresarios a formalizarse.

### **2.1.2 Variable Gestión de Calidad**

Herrera (2008), realizó la investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una MYPE”, en la Universidad Veracruzana (Veracruz, México) empleó la metodología exploratorio – descriptivo, teniendo como resultados que la comunicación con el cliente se realiza mediante el área de mostrador, donde los vendedores brindan una atención personalizada que permite interactuar con este, también se utiliza una línea telefónica para mantener la comunicación. Difícilmente son evaluados los proveedores, ni se tiene definido el procedimiento para seleccionarlos, por lo que el gerente implementa su juicio para realizar tal actividad, no se asegura que los productos cumplan con los requisitos de compra especificados, ya que no existen requisitos definidos o documentados.

El seguimiento, la medición a realizar, y los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, no se han establecido, ya que exclusivamente se implementa un checklist generado vía sistema, que permite corroborar existencias, pero no la conformidad de los requerimientos determinados, es decir sólo se realizan inventarios físicos superficiales, por lo que existen productos con defectos de fabricación que son detectados al momento de la venta o por medio de la devolución del producto a través del cliente. Los programas informáticos utilizados para realizar

esta actividad, no se evalúan para determinar que son capaces de satisfacer su aplicación, provocando incongruencias con la realidad. Es evidente la falta de utilización de métodos aplicables, así como técnicas estadísticas, por lo que la toma de decisiones, se realiza con base a la percepción, experiencia y práctica del gerente.

Referente a la satisfacción del cliente, no se han determinado los métodos para obtener información que permita conocer el grado en que se satisfacen a causa de los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte los procesos y productos no son medidos y por lo tanto, se desconoce si tienen la capacidad para alcanzar los resultados y requisitos requeridos por el cliente. La empresa no ha establecido el procedimiento para identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencional de producto no conforme. La no conformidad es detectada al momento de la venta o por medio de la devolución del producto. La falta de análisis de datos provoca el desconocimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos de los productos, tendencias y proveedores, provocando realizar cambios o mejoras, sin una base confiable y por lo tanto, no se realizan actividades de mejora continua. La organización no realiza actividades para eliminar las no conformidades, por lo que se observa suceden frecuentemente y tampoco existen acciones para prevenirlas y erradicarlas de raíz.

Tuvo como conclusiones que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio. La administración implementada, y el estilo de dirección del líder es autocrático, mismo que utiliza la experiencia

aprendida en el transcurso del tiempo, para tomar decisiones, sin tener una base profesional, aspecto que se ve reflejado en las deficiencias operacionales de la empresa, específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección y control. Esto se encuentra aunado a la problemática general de la microempresa que, a pesar de ser considerada a nivel mundial como el estrato económico que genera mayores unidades económicas y empleos, carece de microempresarios con una formación profesional.

Por otra parte el aumento de la competencia, impactó los niveles de venta, al lograr esta acaparar una parte del mercado, y volver más competitivo el medio actual, de esta manera el mercado se ha vuelto más exigente y a su vez el cliente cuenta con mayores opciones de compra. Estas circunstancias originan que la organización se adapte a los cambios del mercado actual, a través de estrategias que le permitan tener una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo, con el fin de asegurar la permanencia en el mercado y así reposicionarse en el mismo. Es evidente entonces, que la organización al seguir manteniendo un tipo de gestión empírica, no se ha adaptado al medio, frenando de esta forma su crecimiento y desarrollo, así como también perdiendo participación en el mercado, sin tener un buen rendimiento económico.

Por lo tanto, debido a las circunstancias antes señaladas, se propone la implantación de un sistema de calidad con base en la norma ISO 9001:2000, como estrategia que permitirá, mejorar su funcionamiento interno y aumentar las ventas. El sistema de gestión de la calidad recomendado, beneficiará a la organización, pues este representa un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que todavía no han realizado este proceso. Se mantendrá una

administración sistémica, eficaz y productiva, que le ayudará a adaptarse a las necesidades del medio, mejorando gradualmente las operaciones, y eliminando las deficiencias detectadas como la falta de documentación, procesos no estandarizados, falta de capacitación, y deficiencias en la comunicación. El sistema de gestión de la calidad, ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas y luego corregirlos evitando que estos se repitan nuevamente a través del tiempo.

Mediante la incorporación de un enfoque al cliente, los esfuerzos de toda la organización estarán encaminados a la satisfacción total del mismo, aspecto que beneficiará gradualmente sus objetivos económicos; con la adopción de un enfoque basado en procesos, se tendrá un control continuo entre las diferentes actividades que se realizan, lo que permitirá el establecimiento de una mejora continua permanente. El estilo de dirección, permitirá una participación activa de toda la organización, así como la toma de decisiones basada en hechos y no de manera empírica. La relación con el proveedor y una relación mutuamente beneficiosa aumentarán la capacidad de ambos para crear valor. La implantación del sistema propiciará un cambio positivo dentro de la organización, el incremento en la eficiencia y productividad operacional, además de lograr una imagen superior en el mercado y el aumento de la participación en el mercado.

Chávez (2013), realizó la investigación titulada “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012- 2013”, en la Universidad Nacional de Trujillo (La Libertad, Perú) empleó la metodología inductiva- deductiva, teniendo como resultados: con relación al objetivo específico de determinar los

principales factores que influyen en la gestión de calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C., se obtuvo que el operador turístico cuenta con manuales donde los diferentes procesos están detallados, también cuenta con un sistema de base de datos que le permite almacenar información de sus clientes, desde el momento que inician el contacto con el personal de reservas hasta que se cierra el servicio y se termina su visita, además de tener un archivo físico de almacenamiento en carpetas para su posterior consulta.

Adicionalmente la empresa ha implementado un ambiente de trabajo adecuado, de modo que el personal se sienta a gusto y cuente con todo lo necesario para realizar sus labores. Según se ha visto teóricamente, es necesario que las empresas se sustenten sobre los principios básicos de la gestión de la calidad, para poder llevar a cabo un buen proceso de planificación, organización y mejora continua en su gestión de calidad, siendo estos: el enfoque basado en el cliente, cultura de calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección, mantener un adecuado sistema de comunicación e involucrar a los proveedores.

Respecto a otro objetivo específico de la investigación que es identificar los puntos críticos de calidad del servicio de la empresa, se determinó que el operador turístico Muchik Tours S.A.C. no brinda capacitaciones y entrenamientos de calidad en el servicio al personal. Adicionalmente, el personal no siente que se le otorga una remuneración justa. Tampoco se les otorga premios y reconocimientos por su buen desempeño laboral. Lo que conduce a que en general el personal no se encuentre motivado, además de no tomarse acciones para medir el nivel de satisfacción de los empleados. Cabe resaltar que los guías, quienes son parte fundamental del servicio turístico, son independientes y se pagan por medio de recibo por honorarios, el

operador turístico no cuenta con guía contratado de manera permanente. Adicionalmente, se identifica como punto crítico a los proveedores, ya que son externos a la empresa y su participación es vital y de mucha influencia en el logro de la satisfacción con el servicio recibido.

De esta manera concluyó que: (a) el operador turístico Muchik Tours S.A.C. tiene como clientes a los operadores mayoristas nacionales, quienes son el primer contacto con los turistas nacionales y extranjeros; (b) la gestión de la calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de sus clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos y satisfechos con el servicio que recibieron de parte de guías, hospedajes, el transporte y restaurantes; (c) el operador turístico Muchik Tours S.A.C. de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad tiene un enfoque al cliente, cultura de calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección, mantener un adecuado sistema de comunicación e involucrar a los proveedores; (d) se ha determinado que los puntos críticos de calidad del operador turístico Muchik Tours S.A.C. son la falta de motivación del personal, ya que el 90% del personal de la empresa se siente desmotivado, además de no ser capacitados ni entrenados periódicamente en calidad en el servicio; el guía es la pieza fundamental del servicio turístico, sin embargo la empresa no tiene un guía de planta contratado de manera permanente.

Otro punto crítico de calidad es que se cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, sin embargo no se hace un registro formal y seguimiento posterior de ellas; (e) considerando las dimensiones de calidad de servicio brindado a los clientes del operador turístico Muchik Tours S.A.C. se destaca que los rasgos con los cuales se

sintieron más satisfechos los clientes fueron la cortesía, la seguridad y los elementos tangibles (instalaciones, transporte, personas).

Agurto (2014), realizó la investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL”, en la Universidad de Piura, empleó la metodología descriptiva y concluyó que: Todo Sistema de Gestión de Calidad tiene un alcance de aplicación, es decir, tendrá unos límites que indiquen su funcionamiento.

En el trabajo realizado el alcance son los procesos del área de recursos humanos, los que actualmente se encuentran funcionando de manera ordenada. Para la realización del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, se evaluó la aplicabilidad de los requisitos de la norma a la cual se va a regir, esto se hizo mediante la comparación de los requisitos con la situación actual de la organización. Se evaluaron los requisitos en función a la norma ISO 9001. La utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades; esto para tener un mejor control de los servicios brindados, permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detección de errores y solución de los mismos.

La norma ISO 9001, nos indica el uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Controlar y Actuar), el cual es tomado como modelo en el desarrollo de todos los procesos. Como punto de partida para la realización de uno o más procedimientos se debe tener un procedimiento guía que indique un estándar a seguir. Se trabajó cuidadosamente el procedimiento de control documentario, se probó, se hicieron ajustes y se dio la conformidad. Hecho esto, el procedimiento sirvió de guía para el

desarrollo de los demás procedimientos del Sistema de Gestión y del área de recursos humanos.

En los procedimientos, tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del área de recursos humanos, se han establecido indicadores que permitirán ver el estado de cada proceso y así ayudar en la decisión de establecer planes de mejora cuando no estén funcionando correctamente. En el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para enfocarse en aquellos cuyos indicadores se encuentran por debajo de los rangos establecidos y aplicar las mejoras correspondientes.

Para optimizar el cumplimiento de un procedimiento se han establecido matrices de responsabilidades, donde se indica que actividades corresponden para cada persona. Esto se ha realizado para cada procedimiento, tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del área de recursos humanos. Como punto importante de un Sistema de Gestión de Calidad, está el no cumplimiento de los requisitos, es por ello que se deben realizar los procedimientos correspondientes para la identificación y subsanación de todos los incumplimientos.

Se han desarrollado los procedimientos que nos ayudarán en estas tareas. En toda empresa, un punto importante es la comunicación; ya sea de manera interna o externa. Por esto se estableció el procedimiento de Comunicación; en este se indican los lineamientos a seguir para mantener una buena comunicación dentro de la empresa, y hacia fuera, es decir con proveedores o clientes. El área de recursos humanos, a pesar de no ser un área que brinde un valor agregado dentro de los servicios que brinda la empresa, juega un papel importante dentro de la misma, ya que a través de su correcto funcionamiento impacta en las actividades, afecta desde

la elección correcta de un nuevo colaborador, pasando por la retención de colaboradores valiosos para la empresa, así como la correcta relación laboral entre empresa y colaboradores y entre colaboradores.

Los procesos del área de recursos humanos que se implementaron se encuentran funcionando a su totalidad, permitiendo un mayor orden en la gestión de colaboradores de la empresa; así mismo los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, se han tomado como base para ampliar el alcance hacia otras áreas como la de logística. Se realizaron entregables adicionales a los procedimientos; entre los que tenemos al Reglamento Interno de Trabajo y el Manual de Organización y Funciones. El primero es importante porque establecen los lineamientos a seguir por trabajadores y por la empresa, que permitan mantener una buena relación laboral. El segundo es importante porque ordena jerárquicamente a la empresa e indica las actividades correspondientes a cada puesto de trabajo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. “Formalización”**

Arbaiza (2011), define que la formalización no es un concepto neutro. En realidad, el grado hasta el cual una empresa está formalizada una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma. Las reglas y procedimientos diseñados para mejorar las contingencias que enfrentan las organizaciones, forman parte de lo que se llama formalización. Establecer objetivos e ir por ellos; organizar racionalmente, claramente y eficientemente; Especificar cada detalle para que cada uno esté seguro de la tarea que debe realizar; planear, organizar y controlar. Estas y otras ideas similares se engranan normalmente en la forma de pensar sobre una organización o

del modo que valoramos y comprendemos la práctica organizacional. Para mucha gente es casi una segunda naturaleza el organizar, estableciendo una estructura de actitudes claramente definidas enlazadas por las líneas de órdenes, comunicaciones, coordinación y control”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

“Las políticas, programas, planes y procedimientos normalizados ayudan de nuevo a simplificar la organización real. Estas ayudas explican el por qué organizaciones en diferentes situaciones varían el énfasis sobre las normas, programas, jerarquías, metas y objetivos como una forma de actividad controlada e interesada. 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”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

Salazar (2007), define que la formalización es la decisión de uno o varios emprendedores para encaminar su empresa en el marco de la ley, de tal manera que sea reconocida como tal por el Estado. “Representa el uso de normas en una organización”(Citado por Cerna y Vega, 2013), la codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de sus ocupantes, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno. Algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional para prescribir cómo, cuándo y quién debe realizar las tareas.

Loayza (2008), al referirse al mecanismo de la formalización, sostiene que es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. Si la formalización se sustenta exclusivamente en hacer que se cumplan las normas, lo más probable es que ello genere desempleo y un bajo crecimiento. Si por el contrario el proceso de formalización se sostiene mediante mejoras tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos, generará un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento.

En cuanto a costos, la formalización involucra tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro como de permanecer dentro del mismo con pago de impuestos, como cumplir con las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros. De ahí que surja la informalidad cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. Pero, en principio, los beneficios de la formalización son mayores que los de la informalidad, entre ellos, la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales.

En conclusión, la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas, y tarifas a las que suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad; por ello, esta aparece cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios ofrecidos por el Gobierno no son de gran calidad, y cuando la presencia y control del Estado son débiles. (Arruñada, 2007)

### **2.2.1.1 Características de una MYPE:**

Cillóniz (2014), detalla en una entrevista que entre las características comerciales y administrativas de las MYPE encontramos (a) Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños. (b) Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local. (c) Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión. (d) Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar. (e) Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable. (f) Disponen de limitados recursos financieros. (g) Tienen un acceso reducido a la tecnología. (h) Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios. (i) Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

### **2.2.1.2 Pasos para formalizar una MYPE:**

Según Ministerio de la Producción (2012), detalla que los pasos a seguir para formalizar una MYPE son:

- Paso 1: Declaración de voluntades y reserva de nombre.
- Paso 2: Inscripción en Registro Público de la SUNARP (Mediante las ventanillas de Mi Empresa se contribuye en la elaboración de la minuta de constitución o acto constitutivo.)
- Paso 3: Inscripción en el Registro Único de Contribuyente (RUC) – SUNAT.
- Paso 4: Registro de planilla de trabajadores.

- Paso 5: “Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).
- Paso 6: Autorizaciones y /o permisos especiales de otro sectores.
- Paso 7: Autorización de Licencia Municipal.

### **2.2.1.3 Tipos de Formalización**

Silupú (2012), detalla que actualmente, cuando las MYPE “hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para la adecuada administración de la empresa”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

“ Este concepto implica en el quehacer diario de las actividades las MYPE realizar lo siguiente:

#### **- 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 genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC. Si el empresario desea constituirse como persona natural solo debe presentar su 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 estar su negocio, la cual puede escoger entre el Nuevo RUS, el régimen especial (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”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

- **“ Formalización Laboral:**

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellas MYPE 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 MYPE. 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 deba estar en planilla. Hay que tener en cuenta que la ley MYPE considera a una microempresa a partir de 1 hasta 10 trabajadores y sus ventas no deben ser mayores a 150 UIT's (hasta S/ 45 625 mensual) y una pequeña empresa puede tener hasta 100 trabajadores y sus ventas no deben ser mayores a 1700 UIT's (hasta S/ 517 083 mensual).

La formalización laboral permite gozar de los beneficios sociales que tiene derecho todo trabajador, 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”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

- **“ Formalización Municipal:**

La empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, INDECI, DIGESA, Defensa Civil, 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. 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”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

#### **2.2.1.4 Tipos de Comprobantes de Pago**

Según SUNAT (2016), el comprobante de pago es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. Existen los siguientes tipos de comprobantes de pago:

**Factura:** Casos en los cuales se emitirán facturas:

- En las operaciones entre empresas o personas que necesitan acreditar costo o gasto para efecto tributario, sustentar el pago del IGV por la operación efectuada y poder ejercer, de esta manera, el derecho al crédito fiscal.
- En operaciones con sujetos del Nuevo Régimen Único Simplificado
- En la operaciones de exportación.

**Boletas:**

- En las operaciones con consumidores o usuarios finales.
- En operaciones realizadas por los sujetos del Nuevo Régimen Único Simplificado, incluso en las de exportación que puedan efectuar dichos sujetos.
- Las boletas de venta no permitirán ejercer derecho al crédito fiscal ni podrán sustentar costo y gasto para efecto tributario, salvo en los casos que la Ley lo permita y se debe identificar al adquiriente o usuario con su Número de RUC, así como sus apellidos y nombres o razón social.

#### **2.2.1.5 Importancia de la Formalización y de las MYPE**

Según Zamora (2011), “las 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”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

“Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.

- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado”. (Citado por Cerna y Vega, 2013).

#### **2.2.1.6 Formalización y Registro de las MYPE**

Medina (2011), indica que los pequeños negocios, llámese micro y pequeñas empresas en el Perú como en casi todos los países del mundo, son el resultado de la pujanza emprendedora de compatriotas, nacen y crecen con el ejemplo de sus padres o, en cambio, por coyuntura personal al perder sus empleos y no encontrar otro que reconozca sus expectativas económicas. Esto los lleva a crear su propia fuente de trabajo en todas las áreas como producción y comercio de bienes y servicios que les permita mantener a sus familias. El inicio requiere de grandes esfuerzos y a veces no con éxito; pero, cuando logran posesionarse surgen los problemas de fiscalización y con ello las sanciones y multas en primer lugar por parte de las municipalidades al carecer de Licencia de Funcionamiento; que en lugar de ayudar a su formalización o aconsejarles para registrarse como micro o pequeña empresa, simplemente clausuran su negocio y con ello su fuente de trabajo.

Aunque actualmente se cuenta con una normatividad proactiva, se mantienen dependencias ejecutivas que no cumplen a cabalidad su tarea; es más, no conocen exactamente cuántas son por sectores o actividad, y su número total a que hacen referencia es estimativo. Los registros que se tienen se refieren a aquellos que voluntariamente deciden organizar alguna estructura empresarial y se inscriben como MYPES en el Registro Nacional existente. Sin embargo, en este momento en los Ministerios de la Producción, así como de Trabajo y Promoción del Empleo, Sectores al que pertenecen lamentablemente carecen de funcionarios ejecutivos con

experiencia en el manejo de pequeños negocios, faltándoles capacidad e ideas renovadoras que ayuden al cumplimiento al cumplimiento de las propias metas.

### **2.2.2 Teorías de la Calidad**

Zamacona (2003), define que la calidad es un concepto que ha variado con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas. A continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas a la actualidad.

La calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Muchos autores han elaborado su propia definición de calidad, siendo el enfoque que se le dé, el aspecto que las distingue entre sí. A continuación se enuncian algunos conceptos de calidad clasificadas de acuerdo, a distintos enfoques:

Basadas en la Fabricación:

- “Calidad, significa conformidad con los requisitos”. Philip B. Crosby.
- “Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación” Harold L. Gilmore.

Basadas en el Cliente:

- “Calidad es aptitud para el uso” J. M. Juran.
- “Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que se haya que hacer”. Westinghouse.
- “Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructura de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida” AT&T.
- “Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que si vuelve”. Stanley Marcus.

Basadas en el Producto:

- “Las diferencias de calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado”. Lawrence Abbott.
- “La cantidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado”. Keith B. Leffler.

Basadas en el valor:

- “Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable”. Robert A. Broh
- “Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto”. Armand V. Feigenbaum
- Edwards Deming: "la calidad no es otra cosa más que Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.
- Dr. J. Juran: la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".
- Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

### **2.2.2.1 Teoría de Gestión**

Gestión según ISO 9000 se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. El término Gestión está muy en boga en el siglo 21, de hecho ha venido sustituyendo o englobando lo que conocemos por Administración y según Chiavenato (2004), Administración es un “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz”.

Senlle (2001), aborda más ampliamente esta definición cuando expresa que “Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos,

económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados”

#### **2.2.2.2 Gestión de Calidad**

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa. La norma ISO 9000:2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

La gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y las necesidades del cliente. Así, la gestión de la calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo.

Es así que la gestión de la calidad es un proceso dinámico que implanta la calidad como medio para conseguir los objetivos de calidad de la organización, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no solo de los productos, sino también de los procesos, mediante el involucramiento de todos los miembros de la empresa.

La gestión de calidad ha evolucionado hacia planteamientos estratégicos, entendiéndose como una nueva forma de gestión empresarial cuyo objetivo básico es la mejora de la gestión y los resultados de la organización en el más amplio sentido del término. (Pérez, 2012).

### 2.2.2.3 Principios de gestión de calidad

- **Enfoque al cliente:** para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para superar sus expectativas.

- **Liderazgo:** los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

- **La participación del personal:** la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

- **El enfoque basado en procesos:** para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

- **La mejora continua:** la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Alcalde, 2009)

#### 2.2.2.4 Elementos de la calidad

- **La estructura de la organización:** responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

- **La estructura de responsabilidades:** implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

- **Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

- **Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

- **Recursos:** los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

#### 2.2.2.5 El cliente y la calidad

En un sistema de producción y distribución el cliente es elemento clave. Los productos y servicios deben satisfacer las necesidades del cliente, ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones empresariales. Los fabricantes o los

suministradores de servicios tienen que ser capaces de desarrollar productos y servicios que cumplan con las especificaciones que los clientes demandan.

La función del departamento de marketing es averiguar cuáles son las necesidades de los clientes. Una vez detectadas estas necesidades, el equipo de diseño y desarrollo se encarga de diseñar el producto de acuerdo con las especificaciones y características requeridas. Con estos datos se planifican y diseñan los procesos de producción como pueden ser máquinas y herramientas utilizadas, así como los procedimientos más adecuados para la ejecución de los procesos.

En las diferentes etapas del sistema productivo se pueden producir desviaciones, como por ejemplo, máquinas que se desajustan, fallos de los operarios en el montaje, materia prima utilizada defectuosa, procedimientos o procesos mal diseñados, la función de la calidad es evitar estos fallos antes de que se cometan y lleguen a manos del cliente. (Alcalde, 2009)

#### **2.2.2.6 Características de la Calidad**

Cuando se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio.

#### **2.2.2.7 Factores de influencia de la Calidad**

En la actualidad las empresas forman parte de una red de intereses y dependencia que hace que su margen de acción esté condicionado por elementos externos. Por un lado, la empresa recibe productos y servicios de sus proveedores y, por otro, vende y atiende a sus clientes. Además tienes que tener en cuenta las

influencias del entorno, como los aspectos sociales y de respeto al medio ambiente. Se podría decir que la empresa actual se ve afectada por cuatro factores fundamentales:

- **Factor Humano:** la participación de los trabajadores con sus ideas y sugerencias se hace indispensable en un modelo empresarial donde la creatividad de todas las personas permite la innovación y la mejora constante de los procesos. En este aspecto, se está produciendo una verdadera revolución, considerando a la calidad como un valor humano

En la actualidad, cuando se habla de calidad, se refiere exclusivamente a la del producto o del servicio, sino que se tiene en cuenta la de toda la organización que es capaz de generarlos. Se refiere fundamentalmente a la calidad del equipo humano que integra la empresa. La calidad no se consigue gracias a los expertos en calidad sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa.

- **Factor Tecnológico:** por otro lado, los avances tecnológicos y científicos se suceden de forma rápida, haciendo posible producir bienes y servicios de mayor calidad a mejor precio. Las nuevas máquinas, herramientas, los sistemas informáticos, los sistemas automáticos, consiguen automatizar cada vez más los procesos, con los que se obtiene una reducción en los costos de producción y una mayor flexibilidad en los pedidos.

- **Factor Comercial:** hoy en día las empresas se mueven en un mercado globalizado. Las relaciones comerciales se realizan entre compradores y vendedores de todo el mundo. Además, con los sistemas de producción modernos y la incorporación de nuevos materiales, la variedad de productos y servicios ha aumentado la oferta de forma espectacular, surgiendo entre las empresas una fuerte y dura competencia para mantenerse vivas en el mercado. Ante tal variedad de

productos y servicios ofertados, los consumidores tienen cada vez más en cuenta la calidad de aquellos en el momento de su elección.

- **Factor medio ambiental:** las personas cada vez nos preocupamos más por la degradación del medio ambiente: contaminación de los ríos, el mar, el aire, la degradación de la capa de ozono, la contaminación acústica, la destrucción de los bosques. Esta situación provoca que estén apareciendo nuevas leyes que permitan un desarrollo sostenible, respetando el medio ambiente.

Esta situación hace que las empresas tengan que adaptar sus sistemas productivos a este nuevo reto, realizando las inversiones oportunas y las modificaciones en el diseño de sus productos que sea necesarias para conseguirlo. (Alcalde, 2009)

### **2.3 Sistema de Hipótesis**

Según Hernández Sampieri (2012) las investigaciones de tipo descriptivas detallan las propiedades de los fenómenos trabajados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El tipo de investigación es descriptiva porque clasifica, enumera y señala las características de las variables identificadas. En esta investigación se está buscando identificar los factores que caracterizan a la gestión de calidad y formalización de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.

Es de nivel cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño No experimental, porque se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra en su contexto; y transversal, porque el estudio se realizará en un espacio de tiempo determinado

#### **3.2 Población y Muestra**

La población está conformada por:  $N= 15$  MYPE

La muestra la conforman:  $n= 28$  personas que pertenecen a las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de la Provincia de Talara. Municipalidad Provincial de Talara, (2016). Para encuestar a clientes se aplicó la siguiente fórmula para población infinita que nos da como resultado una muestra de 47 personas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{(e)^2} = 47$$

### 3.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
FORMALIZACIÓN	Es la decisión de uno o varios emprendedores para encaminar su empresa en el marco de la ley, de tal manera que sea reconocida como tal por el Estado, uso de normas en una organización. (Salazar, 2007)	Las dimensiones Reglas, procedimientos diseñados, mejorar, contingencia, organización serán medidos con sus indicadores y escala ordinal y nominal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decisión</li> <li>-Empresa</li> <li>-Marco de la ley</li> <li>- El Estado</li> <li>-Normas</li> <li>-Organización</li> </ul>	-¿Su empresa está conformada por?	Ordinal: - Independiente -Familiares -Amistades
				- Tiempo de permanencia en su actividad	Ordinal: -1 a 5 años -6 a 10 años - 11 a más años
				-¿En qué régimen está constituida su empresa?	Ordinal: -General -Simplificado -Específico
				-¿Qué tipo de comprobantes de pago emite?	Ordinal: -Boletas -Facturas
				-¿Con qué tipo licencia municipal	Ordinal: -Licencia provisional.

				de funcionamiento?	-Licencia permanente
				-¿De dónde surgió la idea del negocio?	Ordinal: -Otras personas -Idea propia -Traición familiar
				-¿Cuenta con registros de contabilidad en su empresa?	Nominal: -SI -NO
				-¿Razón por la cual formalizó su empresa?	Ordinal: -Acceso al sistema financiero. -Registro legal de su empresa -Brindar confianza y credibilidad al cliente -Mayor posicionamiento en el mercado
				-¿Su empresa se encuentra registrada en SUNARP?	Nominal: -SI -NO
				-¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado?	Nominal: -SI -NO
GESTIÓN DE CALIDAD	Es un proceso dinámico que implanta la calidad como medio para conseguir los	Las dimensiones proceso, calidad, objetivos, organización,	-Proceso -Calidad -Objetivos - Organización -Planificación	-¿Tiene conocimiento de gestión de calidad?	Nominal: -SI -NO

	objetivos de calidad de la organización, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no solo de los productos, sino también de los procesos. (Pérez, 2012)	planificación, control, productos, serán medidos con sus indicadores y escala ordinal y nominal.	-Control -Productos.		
				-¿Factor importante para usted?	Ordinal: -Precio -Calidad -Servicio
				-¿El producto comprado cubre sus expectativas ?	Nominal: -SI -NO
				-¿El trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso?	Nominal: -SI -NO
				-¿Cómo calificaría la atención brindada?	Ordinal: -Buena -Regular -Mala
				-¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa?	Ordinal: -POS -Cajas automáticas -Cámaras de seguridad -Ninguna
				-¿El precio pagado es	Nominal: -SI

	coherente con el producto comprado?	-NO
	-¿Qué prefiere encontrar en una tienda	Ordinal: -Limpieza -Ofertas -Buena atención
	-¿Qué le motivó realizar su compra	Ordinal: -Calidad del servicio -Calidad del producto -Relación calidad-precio
	- ¿Recomendaría esta empresa a otras personas?	Nominal: -SI -NO

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, para recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado tanto para clientes como para vendedores de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

### 3.5 Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

### 3.6 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Enunciados	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
General	¿Qué factores caracterizan a la formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016?	Identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.	Según Hernández Sampieri (2012) las investigaciones de tipo descriptivas detallan las propiedades de los fenómenos trabajados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática	Formalización y Gestión de Calidad	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
Específicos		(a) Determinar el nivel de formalización de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. <hr/> (b) Identificar los efectos que trae la			UNIVERSO O POBLACIÓN: 15 MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara

		<p>formalización a las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.</p> <hr/> <p>(c) Demostrar los elementos de la gestión de calidad en las MPYE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016</p> <hr/> <p>(d) identificar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016.</p>			
--	--	---	--	--	--

### 3.7 Principios Éticos

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que

participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

#### 4.1.1 Variable Formalización

*Tabla 4. 1*

*Empresa está conformada por:*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Independiente	<b>15</b>	<b>53.6</b>
Familiares	<b>11</b>	<b>39.3</b>
Amistades	<b>2</b>	<b>7.1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

*Tabla 4. 2*

*Tiempo de permanencia en su actividad*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1 a 5 años	<b>6</b>	<b>21.4</b>
6 a 10 años	<b>13</b>	<b>46.4</b>
11 a más años	<b>9</b>	<b>32.2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

*Tabla 4. 3*

*Régimen de constitución de empresa*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
General	<b>4</b>	<b>14.3</b>
Simplificado	<b>24</b>	<b>85.7</b>
Especial	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 4**

*Tipo de comprobantes de pago*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Boletas	<b>24</b>	<b>85.7</b>
Facturas	<b>4</b>	<b>14.3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 5**

*Tipo de licencia municipal:*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Licencia Provisional	<b>15</b>	<b>53.6</b>
Licencia Permanente	<b>13</b>	<b>46.4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 6**

*Surgimiento de inicio de negocio:*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Otras personas	<b>0</b>	<b>0</b>
Idea propia	<b>22</b>	<b>78.6</b>
Tradición familiar	<b>6</b>	<b>21.4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 7**

*Registros de Contabilidad:*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>0</b>	<b>0</b>
NO	<b>28</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 8**

*Razón de formalización*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Acceso al sistema financiero	<b>7</b>	<b>25</b>
Registro Legal de su empresa	<b>9</b>	<b>32.1</b>
Brindar confianza y credibilidad al cliente	<b>8</b>	<b>28.6</b>
Mayor posicionamiento en el mercado	<b>4</b>	<b>14.3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 9**

*Registro en SUNARP:*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>0</b>	<b>0</b>
NO	<b>28</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 10**

*Formalización ayuda en el mercado*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	22	78.6
NO	6	21.4
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**4.1.2 Variable Gestión de Calidad**

**Tabla 4. 11**

*Conocimiento de gestión de calidad*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	12	25.5
NO	35	74.5
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4.12**

*Factor importante*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Precio	12	25.5
Calidad	20	42.6
Servicio	15	31.9
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 13**

*El Producto Comprado Cubre con las Expectativas del Cliente*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>36</b>	<b>76.6</b>
NO	<b>11</b>	<b>23.4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 14**

*Trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>41</b>	<b>87.2</b>
NO	<b>6</b>	<b>12.8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 15**

*Calificación de la atención brindada*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buena	<b>26</b>	<b>55.3</b>
Regular	<b>15</b>	<b>31.9</b>
Mala	<b>6</b>	<b>12.8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 16**

*Instrumentos tecnológicos que utiliza la empresa*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POS	<b>26</b>	<b>55.3</b>
Cajas automáticas	<b>3</b>	<b>6.4</b>
Cámaras de seguridad	<b>5</b>	<b>10.6</b>
Ninguna	<b>13</b>	<b>27.7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 17**

*El precio pagado es coherente con el producto comprado*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>39</b>	<b>83</b>
NO	<b>8</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 18**

*Preferencia de encontrar en tienda*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Limpieza	<b>8</b>	<b>17</b>
Ofertas	<b>17</b>	<b>36.2</b>
Buena atención	<b>22</b>	<b>46.8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta  
Elaboración Propia

**Tabla 4. 19**

*Motivo de realizar compra*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Calidad del servicio	<b>12</b>	<b>25.5</b>
Calidad del producto	<b>20</b>	<b>42.6</b>
Relación calidad-precio	<b>15</b>	<b>31.9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

**Tabla 4. 20**

*Recomendación de esta empresa a otras personas*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	<b>38</b>	<b>80.85</b>
NO	<b>9</b>	<b>19.15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

Elaboración Propia

## **4.2 Análisis de resultados**

- En la tabla 1 denominada “Empresa está conformada por” se observa que el 53.6% de MYPE está conformada de manera independiente, Cillóniz (2014), detalla en una entrevista que entre las características comerciales y administrativas de las MYPE, su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños. El emprendedor peruano se ha hecho por necesidad, ha gestionado su propia oportunidad de hacer empresa, ha comenzado de cero, lamentablemente el Gobierno no tiene políticas públicas, no las ha tenido y no las tiene hoy en día de apoyo al emprendimiento

- En la tabla 2 indicada como “Tiempo de permanencia en su actividad” se observa que el 46.4% de MYPE tienen entre 6 a 10 años dedicadas a este rubro de comercio. Como se observa en los resultados la mayoría de las MYPE cuentan con varios años dedicadas a este rubro de comercio, ya que han adquirido experiencia en el servicio de la venta, como por ejemplo de padres a hijos han tenido que encargarse del negocio que se les hereda a lo largo del tiempo.

- En la tabla 3 designada “Régimen de constitución de empresa” se observa que el 85.7% de MYPE están constituidas bajo el régimen simplificado. Según Silupú (2012), toda MYPE formal debe hacer su inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC. Si el empresario desea constituirse como persona natural solo debe presentar su 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. El empresario debe saber en qué tipo de régimen tributario va estar su negocio, la cual puede escoger entre el Nuevo RUS, el régimen especial (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.

- En la tabla 4 denominada “Tipo de comprobantes de pago” se observa que el 85.7% de MYPE emiten boletas como comprobantes de pago a sus clientes. SUNAT (2016) define que el comprobante de pago es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. Existen los siguientes tipos de comprobantes de pago: factura: En las operaciones entre empresas o personas que necesitan acreditar costo o gasto para efecto tributario, sustentar el

pago del IGV por la operación efectuada y poder ejercer, de esta manera, el derecho al crédito fiscal. Así como boletas: En operaciones realizadas por los sujetos del Nuevo Régimen Único Simplificado.

- En la tabla 5 indicada como “Tipo de licencia municipal” se observa que el 53.6% de MYPE cuentan con una licencia municipal provisional. Según Silupú (2012), la empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, INDECI, DIGESA, Defensa Civil, 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. 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.

- En la tabla 6 denominada “Surgimiento de inicio de negocio” se observa que el 78.6% de MYPE decidieron iniciar su negocio por idea propia. Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: que proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

- En la tabla 7 indicada como “Registros de contabilidad” se observa que el 100% de MYPE no llevan libros de registros de contabilidad. Según SUNAT, los contribuyentes que se encuentran acogidos al Nuevo RUS no llevan libros contables, Los que están acogidos al RER (Régimen Especial del impuesto a la Renta) llevan Registro de Ventas y Registro de Compras. Los que pertenecen al Régimen General llevan determinados libros según el nivel de ingresos y otros conceptos. (SUNAT, 2015)

- En la tabla 8 designada “Razón de formalización” se observa que el 32.1% de MYPE señalaron que el Registro Legal de su Empresa, fue su razón de formalización. Es curioso el hecho de que, a pesar de que los micro y pequeños empresarios reconocen que los beneficios tributarios son importantes, no los conocen, lo cual hace pensar en que es muy necesario mejorar los mecanismos de comunicación y difusión de los beneficios tributarios y todas las bondades o ventajas que otorgan: no hacer muchos trámites para declarar impuestos, no llevar libros de contabilidad en el caso del nuevo RUS, por ejemplo, por mencionar solo algunos beneficios que alivian el malestar que origina la burocracia y que son los que más interesan a muchos micro y pequeños empresarios.

En este sentido, el Estado debe tener en cuenta que las medidas para promover la formalización de las MYPE deben considerar principalmente beneficios que ayuden a reducir la pesadez que significa hacer trámites, papeleos, llevar libros, hacer declaraciones, antes que buscar rebajar tasas de impuestos lo cual no significa que no debe reducirse el costo de la formalización, que está también relacionado con las altas de impuestos y otros costos de índole laboral, por ejemplo. (Salazar , 2014)

-

- En la tabla 9 denominada “Registro en SUNARP” se observa que el 100% de MYPE están registradas en SUNARP. Medina (2011) indica que los registros que se tienen, se refieren a aquellos que voluntariamente deciden organizar alguna estructura empresarial y se inscriben como MYPES en el Registro Nacional existente. Sin embargo, en este momento en los Ministerios de la Producción, así como de Trabajo y Promoción del Empleo, sectores al que pertenecen lamentablemente carecen de funcionarios ejecutivos con experiencia en el manejo de pequeños negocios, faltándoles capacidad e ideas renovadoras que ayuden al cumplimiento de las propias metas.

- En la tabla 10 designada “Formalización ayuda en el mercado” se puede apreciar que el 78.6% de MYPE nos indican que SI les ayuda la formalización. la formalización involucra tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro como de permanecer dentro del mismo con pago de impuestos, como cumplir con las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros. Los beneficios de la formalización son mayores que los de la informalidad, entre ellos, la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. (Loayza, 2008)

- En la tabla 11 indicada “Conocimiento de gestión de calidad” el 74.5% de Clientes, indican que NO tienen conocimiento de gestión de calidad. La gestión de la calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y

controlar la función de calidad de una empresa. La norma ISO 9000:2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (Pérez, 2012)

- En la tabla 12 denominada “Factor importante” el 42.6% de clientes indican que la calidad es un factor importante para ellos. En la actualidad, cuando se habla de calidad, no se refiere exclusivamente a la del producto o del servicio, sino que se tiene en cuenta la de toda la organización que es capaz de generarlos. Se refiere fundamentalmente a la calidad del equipo humano que integra la empresa. La calidad no se consigue gracias a los expertos en calidad sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa. (Alcalde, 2009)

- En la tabla 13 designada “el producto comprado cubre con las expectativas del cliente” el 76.6% de Clientes indican que SI cumple con sus expectativas el producto comprado. Herrera (2008), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para una MYPE” detalla que, referente a la satisfacción del cliente, no se han determinado los métodos para obtener información que permita conocer el grado en que se satisfacen a causa de los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte los procesos y productos no son medidos y por lo tanto, se desconoce si tienen la capacidad para alcanzar los resultados y requisitos requeridos por el cliente. La empresa no ha establecido el procedimiento para identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencional de producto no conforme. La no conformidad es detectada al momento de la venta o por medio de la devolución del producto. La falta de análisis de datos provoca el

desconocimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos de los productos, tendencias y proveedores, provocando realizar cambios o mejoras, sin una base confiable y por lo tanto, no se realizan actividades de mejora continua. La organización no realiza actividades para eliminar las no conformidades, por lo que se observa suceden frecuentemente y tampoco existen acciones para prevenirlas y erradicarlas de raíz.

- En la tabla 14 indicada “Trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso” el 87.2% de Clientes, sostienen que SI es adecuado el trato recibido. Para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas. (Alcalde, 2009)

- En la tabla 15 denominada “Calificación de la atención brindada” el 55.3% de los Clientes, indican que es Buena la atención. Chávez, (2013) en su investigación titulada “Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012- 2013”, la empresa ha implementado un ambiente de trabajo adecuado, de modo que el personal se sienta a gusto y cuente con todo lo necesario para realizar sus labores. Según se ha visto teóricamente, es necesario que las empresas se sustenten sobre los principios básicos de la gestión de la calidad, para poder llevar a cabo un buen proceso de planificación, organización y mejora continua en su gestión de calidad, siendo estos: el enfoque basado en el cliente, cultura de

calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección, mantener un adecuado sistema de comunicación.

- En la tabla 16 designada “Instrumentos tecnológicos que utiliza la empresa” el 55.3% de Clientes, nos refieren que la MYPE utiliza POS. Los avances tecnológicos y científicos se modernizan de forma rápida, haciendo posible producir bienes y servicios de mayor calidad a mejor precio. Las nuevas máquinas, herramientas, los sistemas informáticos, los sistemas automáticos, consiguen automatizar cada vez más los procesos, con los que se obtiene una reducción en los costos de producción y una mayor flexibilidad en los pedidos. (Alcalde, 2009)

- En la tabla 17 indicada “El precio pagado es coherente con el producto comprado” el 83% de Clientes, nos dice que el precio es coherente con el producto. En un sistema de producción y distribución el cliente es elemento clave. Los productos y servicios deben satisfacer las necesidades del cliente, ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones empresariales. Los fabricantes o los suministradores de servicios tienen que ser capaces de desarrollar productos y servicios que cumplan con las especificaciones que los clientes demandan.

La función del departamento de marketing es averiguar cuáles son las necesidades de los clientes. Una vez detectadas estas necesidades, el equipo de diseño y desarrollo se encarga de diseñar el producto de acuerdo con las especificaciones y características requeridas. Con estos datos se planifican y diseñan los procesos de producción como pueden ser máquinas y herramientas utilizadas, así como los procedimientos más adecuados para la ejecución de los procesos. (Alcalde, 2009)

- En la tabla 18 “Preferencia de encontrar en la tienda” el 46.8% de Clientes, prefieren encontrar Buena Atención en una tienda. Agurto, (2014) en su investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL.” En los procedimientos, tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del área de recursos humanos, se han establecido indicadores que permitirán ver el estado de cada proceso y así ayudar en la decisión de establecer planes de mejora cuando no estén funcionando correctamente. En el área de recursos humanos se maneja un estatus de indicadores que permite diagnosticar cada proceso para enfocarse en aquellos cuyos indicadores se encuentran por debajo de los rangos establecidos y aplicar las mejoras correspondientes.

- En la tabla 19 titulada “Motivo de realizar la compra”, el 42.6% indican que la calidad del producto los motivo a comprar. Hoy en día las empresas se mueven en un mercado globalizado. Las relaciones comerciales se realizan entre compradores y vendedores de todo el mundo. Además, con los sistemas de producción modernos y la incorporación de nuevos materiales, la variedad de productos y servicios ha aumentado la oferta de forma espectacular, surgiendo entre las empresas una fuerte y dura competencia para mantenerse vivas en el mercado. Ante tal variedad de productos y servicios ofertados, los consumidores tienen cada vez más en cuenta la calidad de aquellos en el momento de su elección. (Alcalde, 2009)

- En la tabla 20 denominada “Recomendaría esta empresa a otras personas” el 80.85% de los Clientes, SI recomendarían la empresa donde realizaron la compra. Herrera (2008), en su investigación titulada “ Diseño de un sistema de

gestión de calidad para una MYPE” indica que el aumento de la competencia, impactó los niveles de venta, al lograr esta acaparar una parte del mercado, y volver más competitivo el medio actual, de esta manera el mercado se ha vuelto más exigente y a su vez el cliente cuenta con mayores opciones de compra. Estas circunstancias originan que la organización se adapte a los cambios del mercado actual, a través de estrategias que le permitan tener una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo, con el fin de asegurar la permanencia en el mercado y así reposicionarse en el mismo. Es evidente entonces, que la organización al seguir manteniendo un tipo de gestión empírica, no se ha adaptado al medio, frenando de esta forma su crecimiento y desarrollo, así como también perdiendo participación en el mercado, sin tener un buen rendimiento económico.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de formalización de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara no es completamente alto ya que están conformada de manera independiente, cuentan con varios años dedicadas a este rubro de comercio, por lo que han adquirido experiencia en el servicio de la venta. Están constituidas bajo el régimen simplificado, para ello emiten boletas como comprobantes de pago a sus clientes, para acreditar la venta de sus productos ofrecidos al público en general. Cuentan solo con licencia municipal provisional, no están registradas en la SUNARP, no cuentan con registros de contabilidad porque se encuentran acogidas al Nuevo RUS.

- Como efectos que trae la formalización en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara es tener un registro legal de su empresa, brindando confiabilidad y credibilidad al cliente. La formalización sí les ayuda en el mercado porque no tienen limitaciones para realizar negocios con otras empresas y así competir para su desarrollo empresarial.

- Como elementos importantes de la gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara tenemos la calidad tanto del producto como del servicio brindado, cumpliendo con las expectativas que el cliente espera; la tecnología, como el contar con POS en las tiendas para facilitar los pagos ya sea con tarjetas de crédito o débito, para reducir los riesgos por la inseguridad en la ciudad se tiene el uso de cámaras de seguridad en el establecimiento de ventas así como el uso de cajas automáticas para asegurar el dinero de las ventas del día.

- El nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Muchos de los clientes si recomendarían la MYPE donde realizaron su compra.

- La formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara están caracterizadas por factores de su mejora en el marco legal como de la calidad del producto, tecnología y disponibilidad del buen servicio, ya que genera un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento para la MYPE estudiadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, M. C. (2014). "Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL". Piura.
- Alcalde, S. P. (2009). En Calidad (págs. 14-16). Madrid: Paraninfo.
- Alcalde, S. P. (2009). Calidad. Madrid: Paraninfo.
- Alvarez, J., & Cerna, M. (2013). "La formalización del micro empresario del servicio público de transportes de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo.". Trujillo.
- Arbaiza, L. F. (2011). Economía informal y capital humano en el Perú.
- Arroyo, J. C. (16 de mayo de 2013). Municipalidades entrampan formalización de MYPEs.
- Arruñada, B. (2007). El imperativo de eficacia en la formalización de empresas. Obtenido de universia.net
- Chávez, A. Z. (2013). "Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador Muchik Tours SAC". Trujillo.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc. Graw Hill.
- Cillóniz, F. B. (2014). gerenciando una MYPE. Obtenido de [www.gerenciaempresarial.wikispaces.com](http://www.gerenciaempresarial.wikispaces.com)

- ComexPerú. (19 de 11 de 2012). Gestión. Obtenido de [www.gestion.pe](http://www.gestion.pe)
- Gestión. (11 de diciembre de 2015). Sunat: Nevo RUS facilita a las MYPE cumplir con responsabilidades tributarias.
- Guzmán, G. B. (03 de marzo de 2014). [lgestion.pe](http://gestion.pe). Obtenido de <http://gestion.pe/economia/mypes-que-mayor-uso-tecnologia-son-que-mas-empleos-generan-segun-microsoft-2110225>
- Herrera, M. M. (2008). "Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una MYPE". Veracruz, Mexico.
- Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú.
- Medina, H. B. (2011). Registro de las MYPE en SUNARP. Obtenido de [www.sities.google.com](http://www.sities.google.com)
- Ministerio de la Producción. (12 de ABRIL de 2012). [produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe). Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/index.php/prensa/noticias-del-sector/211-capacitan-a-mas-de-30-consultores-en-gestion-de-calidad-para-impulsar-desarrollo-de-las-mype>
- Pérez, M. R. (17 de 05 de 2012). Gestiopolis. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>
- Republica, L. (26 de marzo de 2007). congreso aprueba ley a favor de formalización de MYPES.

- Salazar Benavides, E. (2014). "Creación de un modelo de sistema tributario para contrarrestar la informalidad de las MYPES en el departament de Piura.". Piura.
- Salazar, G. (2007). Micro y pequeña empresa MYPE. Obtenido de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Salcedo, C. P. (2011). "Propuesta de formalización del sector calzado en Bogotá: Análisis y prospectiva.". Bogotá.
- Senlle, A. (2001). Liderazgo de la Nueva Calidad. Barcelona: Gestión 2000.
- Silupú, G. B. (27 de 09 de 2012). Tipos de formalización. Formalización, tarea de todo empresario. Perú 21.
- SUNAT. (2015). Obtenido de Guía Tributaria: <http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe>
- SUNAT. (2016). [sunat.gob.pe](http://sunat.gob.pe). Obtenido de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)
- [www.gestionyadministracion.com](http://www.gestionyadministracion.com). (2011). Gestión y Administración. Obtenido de <http://www.gestionyadministracion.com/>
- Zamacona, S. (2003). Creación de valor en la empresa a través del análisis estratégico de costos. Capítulo 2. Costos de calidad.
- Zamora, M. G. (2011). Monografías. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/formaliz/formaliz.shtml>.

## **ANEXOS**

## Cuestionario Variable Formalización



“Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.”

---

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

Género \_\_\_\_\_

**1.-** Su empresa está conformada por:

Independiente ( )      Familiares ( )      Amistades ( )

**2.-** Tiempo de permanencia en su actividad:

1 a 5 años ( )      6 a 10 años ( )      11 a más años ( )

**3.-** ¿En qué régimen está constituida su empresa?

General ( )      Simplificado ( )      Especial ( )

**4.-** ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite?

Boletas ( )      Facturas ( )

**5.-** ¿Con qué tipo de licencia municipal cuenta?

Licencia provisional ( )      Licencia permanente ( )

**6.-** ¿De dónde surgió la idea del negocio?

Otras personas ( ) Idea propia ( ) Tradición familiar ( )

**7.-** ¿Cuenta con registros de contabilidad de su empresa?

SI ( ) NO ( )

**8.-** ¿Razón por la cual formalizó su empresa?

Acceso al sistema financiero ( )

Registro legal de su empresa ( )

Brindar confianza y credibilidad al cliente ( )

Mayor posicionamiento en el mercado ( )

**9.-** ¿Su empresa se encuentra registrada en la SUNARP?

SI ( ) NO ( )

**10.-** ¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado?

SI ( ) NO ( )

## Cuestionario Variable Gestión de Calidad



“Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de identificar los factores que influyen en la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello”.

---

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

1.- ¿Tiene conocimiento de gestión de calidad?

SI ( ) NO ( )

2.- ¿Factor importante para usted?

Precio ( ) Calidad ( ) Servicio ( )

3.- ¿El producto comprado cubre sus expectativas?

SI ( ) NO ( )

4.- ¿La empresa ofrece un producto de calidad?

SI ( ) NO ( )

5.- ¿Cómo calificaría la atención brindada?

Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

6.- ¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa?

POS ( ) Cajas automáticas ( ) Cámaras de seguridad ( )  
Ninguna ( )

**7.-** ¿El precio pagado es coherente con el producto comprado?

SI ( )                      NO ( )

**8.-** ¿Qué prefiere encontrar en una tienda?

Limpieza ( )              Ofertas ( )              Buena atención ( )

**9.-** ¿Qué le motivó realizar su compra?

Calidad del servicio ( )              Calidad del producto ( )

Relación calidad – precio ( )

**10.-** ¿Recomendaría esta empresa a otras personas?

SI ( )                      NO ( )

## FÓRMULA PARA HALLAR MUESTRA DE CLIENTES

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

$$n = \frac{(2.05)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.15)^2}$$

$$n = \frac{(4.2025) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.0225)}$$

$$n = \frac{1.050625}{0.0225}$$

$$n = 46.69 = 47$$



## VALIDACIÓN

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIAS O, AQUIESCEN E?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Su empresa está conformada por: -Independiente -Familiares -Amistades	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (✓)
2. Tiempo de permanencia en su actividad: -1 a 5 años -6 a 10 años -11 a más años	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
3. ¿En qué régimen está constituida su empresa? -General -Simplificado -Específico	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
4. ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite? -Boletas -Facturas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
5. ¿Con qué tipo de licencia municipal cuenta? -Licencia provisional -Licencia permanente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
6. ¿De dónde surgió la idea del negocio? -Otras personas -Idea propia -Tradición familiar	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
7. ¿Cuenta con registros de contabilidad de su empresa? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
8. ¿Razón por la cual formalizó su empresa? -Acceso al sistema financiero -Registro legal de su empresa -Brindar confianza y credibilidad al cliente -Mayor posicionamiento en el mercado	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)

  
 LIC. ARIKA CLAUDIO HECTOR OBANDO  
 D-9-1. 02786302  
 CLAD - 06248

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9. ¿Su empresa se encuentra registrada en la SUNARP? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
10. ¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
11. ¿Tiene conocimiento de gestión de calidad? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
12. ¿Factor importante para usted? -Precio -Calidad -Servicio	X			X		X	Si ( ) No (X)
13. ¿El producto comprado cubre sus expectativas? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
14. ¿El trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
15. ¿Cómo calificaría la atención brindada? -Buena -Regular -Mala	X			X		X	Si ( ) No (X)

  
 LIC. ADRIANA ELIZABETH RIVERA GARCÍA  
 D. N. O. 02783020

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16. ¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa? -POS -Cajas automáticas - Cámaras de seguridad -Ninguna	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
17. ¿El precio pagado es coherente con el producto comprado? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
18. ¿Qué prefiere encontrar en una tienda? -Limpieza -Ofertas -Buena atención	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
19.- ¿Qué le motivó realizar su compra? -Calidad del servicio -Calidad del producto -Relación calidad precio	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
20.¿Recomendaría esta empresa a otras personas? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)

  
 LINA ARUCA CLAVIJO RECTOR ORLANDO  
 D.N.I. 0278630C  
 CLAD - 06243

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Nayla Denís Hidrometa, identificado con DNI  
02659237, **MAGÍSTER EN**  
ciencias políticas:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por  
NAYLA ELIZABETH NAYLA VILCHU, a los efectos  
de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada  
para el trabajo de investigación: **"Formalización y Gestión de Calidad de las  
MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año  
2016"**, que se encuentra realizando.

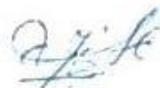
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante  
tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de  
optimizar sus resultados.

Piura, 16 de Mayo de 2016

  
-----  
Lic. Adm. Nayla G. Moreno Rodríguez  
- CLAP 372 - I -

## VALIDACIÓN

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO O, AQUIESCIENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Su empresa está conformada por: -Independiente -Familiares -Amistades	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. Tiempo de permanencia en su actividad: -1 a 5 años -6 a 10 años -11 a más años	X			X		X	Si ( ) No (X)
3. ¿En qué régimen está constituida su empresa? -General -Simplificado -Específico	X			X		X	Si ( ) No (X)
4. ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite? -Boletas -Facturas	X			X		X	Si ( ) No (X)
5. ¿Con qué tipo de licencia municipal cuenta? -Licencia provisional -Licencia permanente	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿De dónde surgió la idea del negocio? -Otras personas -Idea propia -Tradicción familiar	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Cuenta con registros de contabilidad de su empresa? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Razón por la cual formalizó su empresa? -Acceso al sistema financiero -Registro legal de su empresa -Brindar confianza y credibilidad al cliente -Mayor posicionamiento en el mercado	X			X		X	Si ( ) No (X)

  
 Lic. Adm. Manuel G. Menno Hinojosa  
 - CLAP 172 -

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9. ¿Su empresa se encuentra registrada en la SUNARP? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
10. ¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11. ¿Tiene conocimiento de gestión de calidad? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
12. ¿Factor importante para usted? -Precio -Calidad -Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
13. ¿El producto comprado cubre sus expectativas? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
14. ¿El trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
15. ¿Cómo calificaría la atención brindada? -Buena -Regular -Mala	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )

*Manuel G. Mena*

Uc. Adm. Manuel G. Mena Muestrea  
- CLAP 172 - I -

ÍTEM RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEM PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16. ¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa? -POS -Cajas automáticas - Cámaras de seguridad -Ninguna	X			X		X	Si ( ) No (X)
17. ¿El precio pagado es coherente con el producto comprado? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
18. ¿Qué prefiere encontrar en una tienda? -Limpieza -Ofertas -Buena atención	X			X		X	Si ( ) No (X)
19.- ¿Qué le motivó realizar su compra? -Calidad del servicio -Calidad del producto -Relación calidad precio	X			X		X	Si ( ) No (X)
20. ¿Recomendaría esta empresa a otras personas? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)

*Manuel G. Merino Hinostroza*  
 Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostroza  
 CLAP 172 - I

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis F. Toblerilla García, identificado con DNI  
02295039, **MAGÍSTER EN**  
Educación:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

\_\_\_\_\_, elaborado por

María Elizabeth Masías Vilchez, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016**", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 17 Mayo 2016

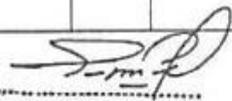
  
LUIS FERNANDO TOBLERILLA GARCÍA  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
C.I.A.D. N° 10490

## VALIDACIÓN

ÍTEM RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIAS O, AQUIESCEN E?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Su empresa está conformada por: -Independiente -Familiares -Amistades	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
2. Tiempo de permanencia en su actividad: -1 a 5 años -6 a 10 años -11 a más años	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
3. ¿En qué régimen está constituida su empresa? -General -Simplificado -Específico	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
4. ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite? -Boletas -Facturas	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
5. ¿Con qué tipo de licencia municipal cuenta? -Licencia provisional -Licencia permanente	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
6. ¿De dónde surgió la idea del negocio? -Otras personas -Idea propia -Tradicción familiar	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
7. ¿Cuenta con registros de contabilidad de su empresa? -SI -NO	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
8. ¿Razón por la cual formalizó su empresa? -Acceso al sistema financiero -Registro legal de su empresa -Brindar confianza y credibilidad al cliente -Mayor posicionamiento en el mercado	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)

  
**LUIS FERNANDO NOLECILLA GARCÍA**  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 10890

ÍTEM RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEM PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9. ¿Su empresa se encuentra registrada en la SUNARP? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
10. ¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
11. ¿Tiene conocimiento de gestión de calidad? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
12. ¿Factor importante para usted? -Precio -Calidad -Servicio	X			X		X	Si ( ) No (X)
13. ¿El producto comprado cubre sus expectativas? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
14. ¿El trato recibido por el personal de la empresa es amable y respetuoso? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
15. ¿Cómo calificaría la atención brindada? -Buena -Regular -Mala	X			X		X	Si ( ) No (X)

  
 FERNANDO NOBLECILLA GARCÍA  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ÍTEMS RELACIONADOS CON FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESITA MEJORAR LA REDACCIÓN?		¿ES TENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16. ¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa? -POS -Cajas automáticas - Cámaras de seguridad -Ninguna	X			X		X	Si ( ) No (X)
17. ¿El precio pagado es coherente con el producto comprado? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)
18. ¿Qué prefiere encontrar en una tienda? -Limpieza -Ofertas -Buena atención	X			X		X	Si ( ) No (X)
19.- ¿Qué le motivó realizar su compra? -Calidad del servicio -Calidad del producto -Relación calidad precio	X			X		X	Si ( ) No (X)
20.¿Recomendaría esta empresa a otras personas? -SI -NO	X			X		X	Si ( ) No (X)

  
 LUIS FERNANDO NOBLECILLA GARCÍA  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 10890

**"Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016."**

PREGUNTA	PROF. 1		PROF. 2		PROF. 3		RESUMEN		RECOMENDACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Su empresa está conformada por? (a)Independiente (b)Familiares (c) Amistades	x		x		x		3		VALIDA
2.- ¿Tiempo de permanencia en su actividad? (a) 1 a 5 años (b)6 a 10 años (c)11 a más años	x		x		x		3		VALIDA
3.- ¿En qué régimen está constituida su empresa? (a) General (b) Simplificado (c)Especial	x		x		x		3		VALIDA
4.- ¿Qué tipo de comprobantes de pago emite? (a) Boletas (b)Facturas	x		x		x		3		VALIDA
5.- ¿Con qué tipo de licencia municipal cuenta? (a) Licencia Provicional (b) Licencia permario	x		x		x		3		VALIDA
6.- ¿De dónde surgió la idea del negocio? (a) Otras personas (b)Idea propia (c)Tradición Familiar	x		x		x		3		VALIDA
7.- ¿Cuenta con registros de contabilidad de su empresa? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
8.- ¿Razón por la cual formalizó su empresa?	x		x		x		3		VALIDA
9.- ¿Su empresa se encuentra registrada en SUNARP? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
10.- ¿Cree usted que la formalización le ayuda en el mercado? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
11.- ¿Tiene conocimiento de gestión de calidad? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
12.- ¿Factor importante para usted? (a)Precio (b) Calidad (c) Servicio	x		x		x		3		VALIDA
13.- ¿El producto comprado cubre sus expectativas? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
14.- ¿La empresa ofrece un producto de calidad? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
15.- ¿Cómo calificaría la atención brindada? (a) Buena (b)Regular (c)Mala	x		x		x		3		VALIDA
16.- ¿Qué instrumentos tecnológicos utiliza la empresa? (a) POS (b)Cajas automáticas (c)Cámaras de seguridad (d) Ninguna	x		x		x		3		VALIDA
17.- ¿El precio pagado es coherente con el producto comprado? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA
18.- ¿Qué prefiere encontrar en una tienda? (a) Limpieza (b)Ofertas (c)Buena atención	x		x		x		3		VALIDA
19.- ¿Qué le motivó realizar su compra?	x		x		x		3		VALIDA
20.- ¿Recomendaría esta empresa a otras personas? (a) Si (b) No	x		x		x		3		VALIDA