



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍAS
UBICADAS EN LA URBANIZACIÓN FELIPE COSSÍO DEL
POMAR II ETAPA, CASTILLA PIURA – 2018**

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

AUTOR:

NEYRA GARCÍA LEUDES

ORCID: 0000-0002-7517-2232

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-00001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Neyra García Leudes

ORCID: 0000-0002-7517-2232

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr: Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la salud y estar presente en el día a día, a los empresarios y trabajadores de las MYPE quienes me brindaron todas las facilidades e información la misma que me fue muy valiosa para desarrollar el presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis Padres José Isaac en el cielo, mi madre María Concepción, mi esposa y a mis demás familiares por darme las enseñanzas, el entusiasmo su apoyo moral e incondicional que siempre me motivaron a salir adelante.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: “Determinar las características que tiene la formalización y atención al cliente en las MYPE rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018”, se utilizó una metodología de nivel descriptivo tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Las unidades de estudio son 4 MYPE (ferretería), en las que se encuestó a 4 propietarios, 12 trabajadores; 03 de cada MYPE y 38 clientes. La técnica empleada fue de encuestas y para el recojo de datos fue un cuestionario elaborado con diferentes preguntas para propietarios y clientes. Dentro de las principales conclusiones con respecto a los dueños de las MYPE si conocen el procedimiento de la formalización también acondicionar de acuerdo al trabajo final consideran que tendrán el acceso a nuevos mercados están implementados con cajas registradoras lo cual consideran que ser formales es muy importante; así mismo saben de los beneficios de la formalización y están seguros que para tener buena producción se debe saber administrar, son conscientes del pago de impuesto, se encuentran bajo la asesoría del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; también conocen los beneficios de la atención al cliente pero poco conocen sobre el procedimiento ya que su Atención es regular. No registran a sus clientes y no les ofrecen descuentos.

Palabras Clave: Formalización, Atención al Cliente, MYPE, Ferretería.

ABSTRACT

The general objective of the present research was: "To determine the characteristics of the formalization and customer service in the MYPE category hardware stores located in the Felipe Cossío del Pomar II urbanization stage Castilla, Piura - 2018", a descriptive level methodology was used. quantitative, non-experimental cross-sectional design. The study units are 4 MYPE (hardware store), in which 4 owners and a sample of 50 clients were surveyed. The technique used was surveys and for data collection it was a questionnaire prepared with different questions for owners and clients. Among the main conclusions regarding the owners of the MSEs, if they know the formalization procedure, they also prepare according to the final work, they consider that they will have access to new markets, they are implemented with cash registers, which they consider to be very important; Likewise, they know of the benefits of formalization and they are sure that in order to have good production, they must know how to administer, they are aware of the tax payment, they are under the advice of the Ministry of Labor and Employment Promotion; They also know the benefits of customer service but they know little about the procedure since their Attention is regular. They do not register their customers and do not offer them discounts.

Key words: Formalization, Customer Service, MYPE, Hardware.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1 Variable Formalización.....	7
2.1.2. Variable atención al cliente.....	13
2.2.- Bases teóricas	20
2.2.1.- Formalización	20
2.2.1.1. Proceso de formalización.....	20
2.2.1.2. Beneficios de la formalización.	25
2.2.2. Atención al cliente.	26
2.2.2.1. Factores relevantes de la Atención al Cliente	26
III. HIPÓTESIS	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1. Diseño de la investigación.....	31
4.2.- Población y Muestra.	31
Elaboración propia.....	32
CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	32
Criterio de Inclusión	32

Criterio de Exclusión	33
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	34
4.4.- Técnicas de instrumentos de recolección de datos	36
Técnicas	36
Instrumentos.....	36
4.5.- Plan de análisis	36
4.6.- Matriz de Consistencia	37
6.7. Principios ticos.....	38
V. RESULTADOS.....	39
5.2. Análisis de resultados	55
VI. CONCLUSIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
Evidencias.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?.....	39
Tabla 2: ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?.....	40
Tabla 3 ¿A régimen laboral inscribió a su personal?.....	41
Tabla 4 ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?.....	42
Tabla 5 ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?.....	43
Tabla 6 ¿Ud. como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?.....	44
Tabla 7 ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?.....	45
Tabla 8 ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?.....	46
Tabla 9 ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?.....	47
Tabla 10 ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?....	48
Tabla 11 ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?.....	49
Tabla 12 ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?.....	50
Tabla 13 ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?.....	51
Tabla 14 ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?.....	52
Tabla 15 ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?.....	53
Tabla 16 ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?

Gráfico 2: ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?

Gráfico 3 ¿A régimen laboral inscribió a su personal?

Gráfico 4 ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?

Gráfico 5 ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?

Gráfico 6 ¿Ud. ¿Cómo trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?

Gráfico 7 ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?

Gráfico 8 ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?

Gráfico 9 ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?

Gráfico 10 ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?

Gráfico 11 ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?

Gráfico 12 ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?

Gráfico 13 ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?

Gráfico 14 ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?

Gráfico 15 ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?

Gráfico 16 ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Caracterización de la formalización y atención al Cliente En Las MYPE, rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa, Castilla Piura – 2018” investigación que forma parte de la línea de investigación “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento en las MYPE”, en función de ello dicha ha sido otorgada por la escuela de administración, la cual comprende el campo disciplinario “ Promoción de las MYPE.

Esta investigación se ha organizado de la siguiente manera: En el capítulo I se presenta la introducción, capítulo II se presenta revisión de la literatura, capítulo II se muestra la hipótesis, capítulo IV se presenta la metodología que comprende, el diseño de la investigación, población y Muestra, la definición y Operacionalización de las variables, técnicas e instrumento la recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos, en el capítulo V se presenta resultados que comprende los resultado y análisis de resultados y como último se presenta el capítulo VI que son las conclusiones de dicha investigación.

En el contexto político de nuestra región Piura, podemos señalar que es un factor importante dentro del proceso y manejo de los “pequeños y medianos empresarios” a los cuales se les conoce como MYPE debido a que se debe tener conocimiento de las reglas y normas establecidas por el gobierno central, tanto laboral como tributaria a favor de las personas que la conforman. En dicho factor se ha determinado como una herramienta laboral de las pequeñas empresas, la legislación laboral o de empleo, la que obtiene nuestro estado peruano, ante el cual se establece como parte del ámbito normativo en las pequeñas empresas un régimen laboral que es muy especial en

función al sector económico que ve los “costos de transacción, sobrecostos laborales y la carga tributaria no impida su formalización y crecimiento

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son importantes agentes económicos ya que promueven el desarrollo de los países, una parte significativa de la población y de la economía depende de la actividad y el desempeño de estas MYPE debido a su reconocida capacidad para generar empleo y su participación en la producción (García, 2018)

Actualmente estos negocios se ven constantemente amenazados por la creciente competencia que existe en este sector, puesto que cada día surgen nuevas generaciones con el fin de satisfacer una serie de necesidades para los consumidores (García, 2018).

En toda empresa la atención al cliente es un método eficaz para distinguirse de la competencia, es una fortaleza que poseen las pequeñas empresas, puesto a que a buen servicio al cliente mayores son las probabilidades de poder tener competencias unos a otros, ya que a ello ambas empresas están en niveles de ofrecer variedad de precios y beneficios adicionales las cuales son una satisfacción para el cliente (Medina, 2017).

En este sentido las MYPE tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional por que genera riqueza en más de 45% del Producto Bruto Interno. En ese sentido, las MYPE se constituyen en la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional, especialmente en el sector juvenil, sin embargo, afrontan a nivel nacional problemas para su desarrollo (Medina, 2017).

La dificultad de acceso a mercados nacionales e internacionales está ligada a si hay quién compre sus productos y/o servicios, sencillamente la empresa, cualquiera fuera su tamaño, no puede ni siquiera subsistir. Esto significa que no hay mercados para las MYPE, lo que sucede es que, debido a un conjunto de limitaciones y dificultades de carácter estructural, estas unidades productivas están impedidas y limitadas de acceder a mercados y/o conquistar más y mejores clientes (Flores, 2016).

Los pequeños y microempresarios no cuentan con oportunidades de mercado ya sean nacionales e internacionales, que les permita invertir cada vez más y poder acceder a nuevos y mejores mercados de consumo (Flores,2016).

Por otro lado, la carencia de políticas gubernamentales promotoras de financiamiento, el alto costo del capital, las restricciones en su otorgamiento principalmente las referidas a las garantías y la falta de cultura crediticia, constituyen entre otros, aspectos que repercuten negativamente en las pequeñas y microempresas, ya que ellas no pueden hacer frente a sus necesidades financieras para propender su desarrollo (Flores, 2016).

Casi la absoluta ausencia de tecnología y en el contexto mundial actual, es imposible el desarrollo de las empresas y con mayor razón de las MYPE si es que la ciencia, tecnología e innovación no están activamente presentes en la vida cotidiana de la empresa (Medina, 2017).

La existencia de un sistema legal, contable y tributario, muchas veces confuso, engorroso, burocrático e inestable genera, entre otras desventajas, la informalidad por lo que se requiere un sistema mucho más promotor (Flores,2016).

La gran mayoría de las MYPE son informales por no estar registradas como empresas legalmente constituidas ni contribuir al sistema de impuestos. Es posible que un sector seguramente muy pequeño de MYPE; los profesionales y técnicos independientes que actúan por cuenta propia, reporta ingresos y no es informal (Flores,2016).

En el Perú el número de MYPE informales ascendería a 1.8 millones, en comparación con 648,147 MYPE formales. En términos porcentuales, la MYPE formal representaría el 25% de la MYPE total del país, mientras que la MYPE informal el 75% (Sánchez, 2016).

Además, según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) según la cámara de comercio de lima manifestó que en el año 2017 la informalidad laboral fue de 3,7 millones de trabajadores más que el año 2016. Y el 2017 se emplearon más de 6.5 millones de personas quedando el 58,5% en la informalidad (Diario el Comercio, 2018).

Por otra parte y de mucha importancia empresarial a fines del año 2014, en nuestro Perú había un total de 1 592, 232 MYPE estas inscritas en el Registro Único de del Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributarias, las mismas representaron el 99,5% del total de las empresas a nivel nacional, seguidamente en Piura el 62,2014 MYPE son formales las mismas que equivalen al 3,9% de una de las MYPE según la PEA son las personas que ocupan o conducen una MYPE formalizada respectivamente (SUNAT, 2016).

Así mismo el aspecto la política fiscal, se refiere a lo que se cuándo se da la política fiscal se da la política expansiva la misma que afectaría positivamente a la MYPE por lo que estas disponen del mayor capital para invertir en la misma

pudiendo ser en maquinaria o en renovación. Sin embargo, al producirse una política fiscal restrictiva, aumentaría los impuestos y descendería la producción, el empleo, también la reducción de las inversiones (SUNAT, 2016).

En nuestra Región de Piura, los funcionarios de la Cooperación Financiera de desarrollo Luis Torres Morote, realizo la aclaración que la formalización va más allá de la cualquier situación que debe de ser patriotismo para cumplirá con las obligaciones tributarias; también manifestó que se trata de una cuestión económica con los beneficios directos como es a tener acceso al capital y así poder hacer crecer su negocio. Aunque se debe mencionar que la informalidad no solo se da en el campo tributario, sí no que también se da en ámbito laboral. Si cuando una empresa puede estar legítimamente formalizada ante el registro público y hace sus tributos oportunamente, puede registrar en planilla, pero menos trabajadores de los que realmente cuenta (SUNAT, 2016).

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de esta investigación es el siguiente: ¿Qué características tiene la Formalización y la Atención al cliente en las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018? Así el objetivo general fue Identificar las características que tiene la formalización y atención al cliente en las MYPE de servicio rubro ferreterías, ubicados en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018. Mientas que los objetivos específicos son: (a) Conocer el proceso para la formalización de las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018; (b) Describir los beneficios de la formalización que tienen las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla,

Piura – 2018; (c) Conocer los Factores relevantes de atención al cliente en las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018; (d) Identificar las Estrategias de la Atención al Cliente en las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018.

La investigación se justifica de manera práctica ya que tiene como finalidad describir las características de la formalización y atención al cliente de las MYPE de servicio rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa Castilla, Piura – 2018. En la cual se utilizó antecedentes de nivel internacional. Nacional y local; además la investigación será de tipo descriptivo, de corte transversal, de nivel cuantitativo, diseño no experimental. La investigación se basará en conceptos teóricos de las variables formalización y atención al cliente; de tal manera que se puedan comparar los resultados de la investigación. Por lo que para la justificación se recurrirá a la técnica de recojo de datos a través l uso de encuestas siendo su instrumento el cuestionario estructural el cual contiene preguntas de acuerdo a la variable que con relación ante el indicador. Además, estas serán de gran importancia para las futuras investigaciones relacionadas con el presente temas de investigación, esta investigación le permitirá al autor cumplir con las expectativas de realizarse como profesional atreves de la obtención se tituló profesional.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable Formalización

Arenas (2015), presenta una tesis de pregrado denominada “Determinantes de la informalidad en Colombia: 2001 – 2014”, cuyo objetivo fue determinar los factores de la informalidad en Colombia durante el período 2001 al 2014. Así mismo la autora empleo como metodología descriptiva y transversal. Es así que llega a las siguientes conclusiones: la mayoría de los establecimientos informales se encuentran en el sector comercio y cuentan entre una a cinco trabajadores, estos establecimientos no acceden al crédito por falta de conocimiento o simplemente no cuentan con las garantías solicitadas, así tampoco cumplen con ninguno de los requisitos que evidencien que son formales.

Noguera (2017) en su investigación titulada: “Incentivos para la creación y formalización empresarial en Colombia”. Investigación presentada en la Pontificia Universidad Javeriana en Bogotá Colombia. El objetivo de esta investigación fue identificar los incentivos que en la actualidad se dan para la formalización en Colombia. La metodología empleada fue descriptiva, analítica y documental. Las conclusiones que registra el autor en esta investigación fue: las formalizaciones dependen de la complejidad de los aspectos legales, Colombia cuenta con una serie de estímulos a la formalización, cuenta con rigurosidades de las normas legales y hacen que los comercios informales no quieran formalizarse.

Cepeda (2018) presenta una investigación sobre: “Factores que impiden la formalización y desarrollo del sector productivo en el Ecuador, Período 2012 – 2016”. Esta investigación, tuvo como objetivo analizar los factores determinantes por

las cuales los negocios informales no toman un rol de formalizarse y cuál es la transición a una formalidad. En cuanto a la metodología, esta fue de tipo cuantitativo y cualitativo, deductivo y descriptivo. El autor llegó a las siguientes conclusiones: La informalidad tiene una relación directa con el desempleo, ello tiene como consecuencia el incremento de los niveles de pobreza y exclusión laboral. Los comercios informales se generan cerca al domicilio del conductor o en lugares públicos y conforme van creciendo ellos no se formalizan y los motivos podrían ser diversos, desde falta de información hasta una simple evasión de impuestos.

García (2018), en su estudio titulado Formalización para el crecimiento y competitividad de la micro y pequeña empresa en el sector pesca artesanal en el puerto de Chorrillos, 2017, dicha investigación tuvo como finalidad explicar el sector pesca artesanal tomando como foco el Puerto de Chorrillos en el Perú, se consideró la realidad problemática del pescador artesanal en relación a la producción pesquera actual y la infraestructura, la metodología utilizada en la presente investigación es cualitativa enfocada en el estudio de caso empleando la triangulación para emitir un juicio adecuado con entrevistas en la profundidad de la superficie del mar a pescadores artesanales microempresarios y a profesionales referentes. Concluyendo que, formalizarse con estrategias adecuadas y satisfaciendo las necesidades insatisfechas de los pescadores artesanales conlleva a desarrollar actividades, programas y proyectos como parte del desarrollo pesquero y competir considera la capacidad del pescador artesanal del puerto de Chorrillos en relación a otros pescadores artesanales peruanos de otros puertos, de Sudamérica y del mundo, asimismo crecer en el tiempo considera elevar los ingresos diarios por pesca artesanal, cuyo aporte se refleja en el Producto Bruto Interno – PBI del Perú. La

presente investigación contribuye a la sostenibilidad en infraestructura y recursos humanos del mencionado Puerto de Chorrillos en el periodo 2017.

Sánchez (2016), en su estudio titulado Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016, tuvo por objetivo general, “Describir principales características de la “gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 12 ferreterías de una población total de 24, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas dirigido a los representantes legales de las MYPE Ferreteras, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: De la formalización: La encuesta realizada sobre la formalidad de las MYPE indica que un 100% es formal, es un indicador que refleja las labores de fiscalización por parte de las Instituciones estatales, cómo también se puede deducir que los empresarios cada vez son conscientes de los deberes que tienen con la contribución (cultura tributaria). También se le preguntó qué beneficios se obtiene con la formalización, un 80% indica que es el incremento de las ventas, la formalización permite tener acceso a créditos financieros, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a las MYPE.

Torre & Bermeo (2017), en su estudio Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPE de la provincia de Jaén – 2014, surge al evidenciar como es que día a día va creciendo la informalidad en el

funcionamiento de las MYPE en nuestra provincia y para ser más específicos en el mercado principal y los alrededores de nuestra provincia en donde la mayoría de pobladores acuden diariamente a realizar las compras de sus productos, a fin de contribuir en su solución, es que planteamos el presente estudio cuyo objetivo es proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPE en la provincia de Jaén – 2014. Este estudio es un tipo de investigación descriptiva propositiva, realizado en una muestra de 60 negocios a quienes se les aplicó un cuestionario diagnóstico sobre los factores que influyen en la informalidad del funcionamiento de las MYPE en la provincia de Jaén y que sirvieron como línea de base para diseñar la propuesta del plan de formalización de negocio. Luego de procesar la información proveniente del cuestionario de diagnóstico, se diseñó el plan de formalización de negocio, el mismo que fue validado mediante juicio de experto, sugiriendo a los responsables de la división de comercialización y licencias de funcionamiento de la municipalidad Provincial de Jaén asumir dicha propuesta y ponerla en práctica en nuestra provincia.

Espinoza (2013) en su tesis: “Caracterización de formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro calzado (Piura), concluye que la formalización tiene un vínculo muy estrecho con la gestión de calidad, porque ambos componentes les han permitido analizar las fortalezas y debilidades de su empresa, definiendo una acción innovadora con planes de mejora a corto plazo. Los pequeños empresarios dan a conocer que el enfoque de una buena gestión de calidad basada en planificación les ha permitido alcanzar los objetivos programados, con este proceso de innovación emplearon ventajas competitivas de forma sistemática, las cuales facilitaron una rentabilidad mejorada para su empresa y por ende participan en la

cadena productiva, contribuyendo asimismo con los indicadores económicos en la economía peruana.

More, A. (2016) en su investigación “Caracterización de gestión de calidad y formalización de la MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en A. Blas de Atienza, Piura, año 2014” tiene por conclusión: Se concluye identificando que los indicadores de Gestión de Calidad que utilizan las MYPE para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la Calidad de Servicio y Calidad de Percepción del Visitante, ya que esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios. - Asimismo, el personal que labora en las MYPE comercializadores de ropa para bebés en las galerías de la Av. Blas de Atienza, se desempeña con eficiencia y eficacia, ya que cumplen con sus funciones y responsabilidades al igual cumplen con los objetivos y metas propuestas por la empresa para el beneficio de las mismas. Sin embargo, para el cumplimiento de lo indicado, ellos cuentan con capacitación especializada y cuentan con la experiencia que se requiere para la atención y satisfacción de sus clientes.

- Respecto al régimen tributario que las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de la AV. Blas de Atienza, la mayoría se encuentran registradas en el RUS.
- Régimen Único Simplificado, el cual les permite emitir como comprobantes de pago: boleta de venta, ticket o cintas (máquina registradora), asimismo estas MYPE no están obligadas a llevar libros contables y no presentan Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta.

- Se concluye que las MYPE, se destacan por tener un grado de formalización administrativa básica, ya que muchas de ella solo cuentan con los requisitos básicos para su funcionamiento y operación como registrar con una Licencia Municipal de Funcionamiento, Certificaciones de defensa civil y fumigación, así como también cuentan con el registro en la SUNAT y pertenecen a un régimen tributario específico, de igual manera cuentan con personal contratado de acuerdo a la ley lo demanda.

Chávez (2014), Realizo Una Investigación Titulada “Propuesta De Un Programa De Incentivos Tributarios Para La Formalización De Las Micro Y Pequeñas Empresas Comerciales De Los Mercados Del Distrito De Piura Año 2012” En La Universidad Nacional de (Piura), La Investigación tuvo como objetivo: Proponer un programa de incentivos tributarios, permitiendo a las MYPE del sector comercio, de los mercados del distrito de Piura, acceder a la formalización. Para ello se elaboró un cuestionario el cual consta de veintiocho preguntas y se aplicó de manera directa a la muestra, en un total de treinta y dos micro y pequeños empresarios siendo estos dueños o titulares de las MYPE informales del sector comercio del mercado zonal San José del distrito de Piura, Se Concluye que se deben brindar mayores beneficios tributarios a las microempresas, puesto que en la realidad se conoce que la mayoría de evasores tributarios son las micro y pequeñas empresas, no conviniéndoles declarar todos sus ingresos, para no perder el beneficio. El proyecto para formalizar a las MYPE es una solución parcial y de corto plazo.

2.1.2. Variable atención al cliente.

Solís (2018) en su investigación denominada “Servicio al cliente en las ferreterías del Municipio de Salcajá departamento de Quetzaltenango”; presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La presente investigación utilizó un tipo de investigación descriptiva., por lo que se presentan antecedentes de revistas, periódicos, tesis y páginas de internet así como bibliografías de libros, sobre las variables calidad en el servicio, satisfacción del cliente, capacitación en el servicio al cliente y gestión de la experiencia del cliente, para llevar a cabo la investigación se tomó en cuenta la opinión de clientes, gerentes y colaboradores, por medio de cuestionarios para alcanzar el objetivo de la investigación. Se determinó que el servicio al cliente que proporcionan las ferreterías no cubre las expectativas de los consumidores, creando insatisfacción en los mismos, provocando deslealtad condicionada por la misma empresa. Los clientes expresaron insatisfacción en cuanto al servicio, ya que estos esperan ser atendidos con mayor formalidad, amabilidad y rapidez, así mismo dijeron que la sala de ventas no llena las expectativas en cuanto a higiene, orden e iluminación.

Mejía (2016) en su tesis denominada “Propuesta para mejorar el servicio al cliente de las empresas de ferretería y tlapalería de la heroica ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, para impulsar su competitividad”; presentada en la Universidad Tecnológica de la Mixteca de México. Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo. La investigación es de tipo exploratorio, descriptiva y de diseño transversal. Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, respetando la proporción de los tres grupos de clientes identificados para las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad. A partir de estos criterios se seleccionaron 20 clientes. Se

concluye que existe una brecha entre la atención al cliente proporcionado por los propietarios y por los empleados de ventas de las empresas. Se distinguieron dos procesos diferentes, el primero realizado por el propietario, quien lleva a cabo siete pasos para atender a un cliente y los empleados que solo emplean cuatro pasos. Se concluye que esta diferencia era uno de los principales motivos por los que los clientes prefieren ser atendidos por los propietarios o gerentes más que por los empleados.

Alaniz, Rocha y Castillo (2016) en su investigación “Estrategias de servicio al cliente en la Ferretería Franklin en la ciudad de Estelí en el año 2016”, presentada en la Universidad Autónoma de Managua. Tuvo como objetivo determinar la efectividad de las estrategias de Ferretería Franklin en la atención de sus clientes en el año 2016, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción en los clientes utilizando al marketing como herramienta de influencia en las ventas en la ferretería. Esta investigación es aplicada y cuantitativa. El universo de estudio son 500 clientes. El muestreo es probabilístico aleatorio simple. El trabajo de campo se enfocó en la Ferretería Franklin donde se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a los propietarios como a los trabajadores, a los clientes se les aplicó una encuesta para analizar desde su posición la efectividad de las estrategias implementadas por la empresa. A través de los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados se llegó a la conclusión de que la publicidad es importante no solo para ser conocidos sino reconocidos dentro del mercado esta misma debe ir de la mano con las necesidades que presenta los clientes potenciales para lograr lo mismo deben de realizar un análisis de mercado y así realizar las estrategias que permitan el mejor

funcionamiento de la empresa, asimismo solucionar las debilidades que afectan a la misma.

Taípe (2018) en su investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Satipo, año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Junín. Se realizó para determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPE del Sector Comercial, rubro Ferreterías, distrito de Satipo, año 2017. La misma que se desarrolló bajo metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal. En el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al propietario: Edad, la mayoría son jóvenes porque están en el rango “de 29 a 39 años”, 47,4%; participan ambos sexos, femenino (63,2%) y masculino (36,8%); de formación académica, “universitario” (57,9%) y “técnico” (36,8%). Respecto a la empresa: el 100.0% de las MYPE encuestadas están formalizadas y su principal interés ha sido el “acceso al crédito bancario”. El 52,6% de los negocios de ferreterías tienen poco tiempo en el mercado “de 1 a 3 años” y tienen de 1 a 4 trabajadores. Asimismo, 63,2% de las MYPE tienen a sus trabajadores en planilla. Respecto a gestión y atención al cliente: no definieron su misión y visión; si cuenta con plan de negocios. Los microempresarios aseguran que la infraestructura de la MYPE facilita la atención cliente (100.0%); 78,9% capacita al personal para brindar un buen servicio; de igual manera 63,2% practica un protocolo de atención al cliente; 94,7% considera las sugerencias del cliente para mejorar su nivel de servicio. Finalmente, el 100.0% de los encuestados tiene como objetivo la fidelización del cliente y los colaboradores tienen actitud de servicio en las ferreterías (89,5%).

Yacu poma (2018) en su investigación titulada “La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: Ferretería Santa María S.A.C, año 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Ancash. Tuvo como objetivo Determinar las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey; caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016. El diseño de investigación fue no experimental transversal-descriptivo. De una población de 13 MYPE se determinó una muestra dirigida de 8 aplicando un cuestionario de 15 preguntas. Obteniendo como resultados: el 50 % de los representantes tienen entre 33 a 45 años. El 62,5 % son masculinos. El 100 % de Las MYPES son formales.

El 100 % aplican una gestión de calidad para atención a los clientes. El 62,5 % de las MYPE han aplicado técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad. El 100 % brindan una atención de buena calidad a los clientes. Concluyendo que los empresarios tienen una edad promedio de 33 a 45 años, de sexo masculino, las MYPE son formales, aplican una gestión de calidad a los clientes, aplican técnicas modernas para la mejora de la atención al cliente, y su prioridad es la buena atención con amabilidad. Respecto al caso: el representante tiene entre 33 a 45 años, sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad para atención a los clientes, aplican técnicas modernas y su prioridad es la atención con amabilidad, concluyendo que el representante de la Ferretería Santa María S.A.C tiene 36 años, de sexo masculino, la MYPE es formal, aplican una gestión de calidad, aplican técnicas modernas, su prioridad es la atención con amabilidad.

Melo (2018) en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, Clúster Jr. 7 de junio distrito de Callería, año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Ucayali. El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. de Junio, distrito de Callería, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo – correlacional - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 24 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor: Edad, están en los rangos de 29 a 39 años (30,8%) y de 40 a 49 años (34,6%); predomina el género masculino (69.2%); en formación destaca “empírico” (53.8%). Respecto a la empresa: 76,9% de las MYPE encuestadas están formalizadas; el principal interés de formalizarse es el “acceso a créditos de la banca”. La mayoría son MYPE jóvenes de 1 a 3 años (42,3%) y con poco personal, pero solo el 23.1% registró a sus trabajadores en planilla. Respecto a la gestión y atención al cliente: el 30.8% no tiene plan de negocios; 76,9% no definió su misión, visión y valores; en consecuencia 46,2% no evidencia una gestión de atención al cliente; 61.5% no cuenta con local propio y en 46.2% sus instalaciones no facilitan un buen servicio. Un 80,8% no capacitan al personal ni promueven una cultura de buen servicio (53,8%); tampoco recoge sugerencias ni reclamos del cliente (73.1%). Finalmente, los microempresarios (61.5%) indican que su personal no tiene actitud de servicio: 53.8% de ellos, no desea capacitarlos

García (2017), “Caracterización de Atención al Cliente, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Venta

de Artículos de Ferretería del Distrito de Sullana”, investigación realizada para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas, cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la Atención al Cliente, la capacitación y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Rubro Venta de Artículos, justificándose en que el estudio permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el financiamiento y la capacitación en el accionar de las micros y pequeñas empresas. La metodología empleada fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, debido a que se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, la población estuvo conformada por las MYPE del rubro venta de artículos de ferretería, y la muestra fue de 40, para lo cual se empleó como técnicas de recolección el cuestionario. Se concluyó que en su mayoría los representantes legales son adultos varones, con educación 31 secundaria, dedicándose al negocio por más de tres años, iniciándose con capital propio, contando con un máximo de cinco trabajadores, formándose para crecer económicamente, la gran parte obtuvo crédito de banco, sin embargo, no han recibido capacitación, siendo así su rentabilidad ha mejorado en los últimos dos años.

García (2018) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE del rubro ferreterías de la ciudad de Piura año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Se estableció como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro grifos de la ciudad de Piura, año 2017. Con metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. Las unidades económicas son 04 MYPE comerciales del servicio rubro ferreterías, donde la población está conformada por los 25 trabajadores en la variable

capacitación e infinita en la variable atención al cliente. La muestra es de 25 trabajadores en la variable capacitación y 384 en la variable atención al cliente. Empleando como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario. Los principales resultados y conclusiones son: Para la variable capacitación se tiene: (a) 100 % capacitación formal, (b) 100 % en la dimensión mejora del conocimiento del puesto que ocupa. En la variable atención al cliente afirman que: el 100 % responden en la dimensión importancia del costo y el 94 % innovación empresarial.

Acha (2019) en su tesis denominada “Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Ferreterías del Centro Piura, año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo de lograr identificar las características que tiene la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro ferreterías del centro Piura, año 2017. Se empleó metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal empleando fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, además para el análisis de resultados se empleó tablas con su respectiva interpretación, obteniendo como resultado que los trabajadores mayoritariamente reciben capacitación pre ingreso, mayoritariamente consideran actualizar los conocimientos, finalmente mayoritariamente consideran indispensable la experiencia; sin embargo mayoritariamente no poseen habilidades técnicas.

Por otro lado, no se sienten motivados en su trabajo. Respecto a la atención brindada a clientes encuestados mayoritariamente son atendidos, pero aún no cumplen sus expectativas en calidad de servicio y atención, no se sienten

comprometidos con ellos; es decir aun no crean valor, sin embargo, en infraestructura mayoritariamente si están de acuerdo, a pesar que aún falta mejorar.

2.2.- Bases teóricas

2.2.1.- Formalización

Se entiende por formalización a toda acción que realiza un emprendedor de manera natural, desarrollando técnicas organizacionales desde el inicio de su presencia en el mercado. (Quispe, 2017).

La formalización viene a ser la secuencia ordenada en el marco de reglas que toda organización debe cumplir, adaptándose a las normas que sobre el tema debe dar cumplimiento todo emprendedor. Además, involucra diferentes entidades para la formalización integral. (Torre & Bermeo, 2017).

La acción de ser formal comprende mejorar la capacidad económica, tanto de empresas como de trabajadores. Un indicador sintético de esta capacidad es la productividad; (Flores P. V., 2016)

2.2.1.1. Proceso de formalización.

Según Aguado (2016) manifestó que la MYPE debe determinar un tiempo determinado para que se formalicen, el cual consiste en un conjunto de acciones para cada uno, el cual va con sus reglamentos y procedimiento es así que se concluye que el proceso para la formalización de una pequeña y mediana empresa debe de ser el siguiente: Formalización jurídica, tributaria, laboral, municipal y sectorial de ser el caso.

Formalización Jurídica, esta relacionada con todos los aspectos vinculados a la constitución de la pequeña empresa, la entidad gubernamental vinculada es la

Oficina Registral de Registros Públicos. Es preciso comentar que una persona natural puede formar un emprendimiento, ello no le exige tener personería jurídica. Se delimito con los siguientes elementos:

- Elegir el nombre
- Búsqueda del nombre para evitar duplicidad, con la existencia de una empresa debidamente inscrita.
- Conformación de la Minuta, con los pagos de aporte de capital, y el respectivo inventario de bienes. Viene a ser un escrito privado que lo redactan ante un Notario Público
 - Elevar la minuta al Escritura Pública, a través de la oficina registral correspondiente o la que haga sus veces. Con los respectivos partes
 - Finalmente se obtiene la Escritura Pública de la empresa debidamente inscrita con su ficha registral. el registro de las sociedades ya sea una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (SCRL), Sociedad Anónima (SA) y Sociedad Anónima Cerrada (SAC); y el registro de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)

Formalización tributaria. Referida al monitoreo y control de la formalización, desde el inicio de sus operaciones, la competencia le corresponde en el caso de gobierno del Perú a la “Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT)”, refiriéndose a:

- El inicio de la actividad empresarial (persona jurídica o persona natural)
- Definir la fecha de requerimiento del RUC.

- Decidir el régimen tributario al cual se acogerá. (RUS – Régimen Único Simplificado, o RER – Régimen Especial de Rentas). Las categorías en el RUS son: hasta S/. 5,000 soles de los ingresos brutos y adquisiciones mensuales, el contribuyente paga una cuota fija de S/. 20 soles; más de S/. 5,000 hasta S/. 8,000 soles, debe pagar S/. 50 soles. Y Los contribuyentes sujetos al RER están en la obligación de declarar y pagar de manera mensual el impuesto a la renta, una tasa de 1.5% de sus ingresos netos y el Impuesto General a las Ventas (IGV) de 18% del valor de la venta.
- Solicitud de autorización de emisión de comprobante de pago (boleta de venta, factura)
- Informa la tenencia de libros contables, vinculados a efectos tributarios.

Formalización Laboral. Todo emprendedor es libre de poder llevar a cabo su proceso de selección de personal, que cumpla el perfil del cargo que realmente requiere la organización. Por otra parte, el emprendedor toma decisión respecto al régimen laboral al que se puede inscribir: “Régimen General Laboral o el Régimen de la micro pequeña o mediana empresa”, desde todo punto de vista los trabajadores que selecciona e inscribe constituye la fuerza laboral. Los indicadores son los siguientes:

- Inscripción de los trabajadores seleccionados en el Registro de la micro y pequeña empresa -REMYPE
- Acceso a beneficios de la MYPE especialmente en lo laboral. (CTS, vacaciones, y gratificaciones) permite a la autoridad conocer si los trabajadores perciben todos los beneficios en el contexto de las normas que sobre el particular dicta el gobierno.

- El órgano fiscalizador en esta materia es SUNAFIL – Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Formalización Municipal. Referido a los tramites que se realizan en los gobiernos locales, cumpliendo la tasa que corresponde de acuerdo al “Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA”. Los gobiernos locales provinciales y distritales son los únicos que tienen la competencia para otorgar la Licencia de Funcionamiento, siempre que el administrado cumpla con los requisitos:

➤ **Requerimientos Generales**

1. Solicitud en modelo pre establecido, (tienen libertad para reproducir, la entidad local sólo proporciona el formato) el mismo tiene Valia de declaración jurada
 - “Numero de RUC y DNI o carnet de extranjería del administrado, sea persona jurídica o natural” (entidad otorgante).
 - “Número del DNI o carnet de extranjería del representante legal, de tener personería jurídica, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales quienes representan al titular” (entidad otorgante).
2. Vivencia de poder actualizada y autenticada,
 - Personas jurídicas u otras organizaciones.
 - Cedula otorgando poder debidamente legalizada cuando se trata de de persona natural, legalizada ante notario público.
3. “Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de seguridad, o inspección técnica de seguridad en Defensa Civil Básica del área total del local” (pág. 1).

4. Cancelación de tasa, por derecho de procedimiento de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos de la entidad - TUPA

➤ **Requisitos Específicos:**

Complementariamente el administrado incluye lo siguiente.:

1. Título profesional relacionado con los servicios de la salud.
2. Informe dando cuenta del número de establecimientos, conforme a la normatividad vigente, con carácter de Declaración Jurada.
3. Documento de autorización expresa, emitido por la autoridad sectorial competente, por actividades que por Ley requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
4. Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura – INC, conforme a la Ley N.º 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, manifiesta que: “La presente Ley establece políticas nacionales de defensa, protección, promoción, propiedad y régimen legal y el destino de los bienes que constituyen el Patrimonio Cultural de la Nación. Los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación, independientemente de su condición privada o pública, están protegidos por el Estado y sujetos al régimen específico regulado en la presente Ley”

En el marco legal para el desarrollo de las MYPES en el gobierno peruano existe el, “Artículo 59.- Rol Económico del Estado El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que

sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades” (pág. 19)

Tributación Sectorial. Referida exclusivamente para casos muy especiales, como: comercialización de armas, actividades mineras, pesqueras entre otros con regulación especial.

2.2.1.2. Beneficios de la formalización.

Según Torres & Bermeo (2017) manifestó que mencionar una MYPE o micro y pequeña empresa, que desde todo punto de vista legal son Unidades Económicas conforme lo precisa la Ley 303056, cualquiera sea su condición empresarial, persona natural o jurídica, diferenciándose del sistema empresarial en los volúmenes de ventas y por el número de trabajadores según las ventas mensuales; en el desarrollo empresarial de estas organizaciones, que tienen gran impacto económico, laboral, social, ecológico y otros según el desarrollo de la actividad para las que fueron constituidas, el gobierno de Perú les brinda algunos beneficios, para desarrollar el campo de la competitividad en el marco de su gestión, aquí algunos de los beneficios:

los beneficios son:

- Siendo persona jurídica, en caso de obligaciones ante terceros responde sólo por el monto del capital constituido e incrementado conforme a ley. Los titulares de las Mype responden sólo hasta por el monto del capital debidamente registrado en la constitución. No puede ser obligado a responder son bienes personales, salvo que la voluntad de él lo permita.
- Tienen todas las oportunidades de poder competir, para la concretización de negocios, en el mercado nacional e internacional. Las MYPE definen con

precisión el tipo de negocio a desarrollar, sin embargo, frente a un crecimiento de la organización y la oportunidad de exportar sus productos, no tienen limitación, cumpliendo los estándares del producto, y los requisitos que la ley exige.

- Facilidades para acceder al financiero bancario y no bancario. La actualización de los estados financieros refleja el movimiento económico y financiero de la organización, pilares para que las entidades financieras les brinden el acceso a financiamiento, a los distintos servicios que estas brindan.
- Tienen facilidades para participar en las convocatorias de compras de bienes y servicios realizadas por distintas entidades del estado.
- Oportunidad para poder asociarse y formar consorcios para postular a las convocatorias de bienes y servicios.

2.2.2. Atención al cliente.

Según Chunga (2018) define la atención al cliente como el conjunto de estrategias o actividades interrelacionadas que una compañía ofrece o diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

El punto clave de un buen servicio al cliente es la calidad de la relación; Lo que se refiere es a asegurarle a los clientes el compromiso de que ellos siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad (Borunda, 2017)

2.2.2.1. Factores relevantes de la Atención al Cliente

(Borunda, 2017) manifestó que, los grandes retos del servicio de atención al cliente es fomentar factores que desarrollen una buena relación estratégica con

los clientes, aumenta la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de los valores transmitidos a los clientes, señala los siguientes factores:

- **Vínculo con el consumidor:** Desde todo punto de vista el cliente es el pilar de la sostenibilidad en el mercado de las organizaciones, en la gran parte las transacciones comerciales y concretizaciones de compra – venta son el resultado todo un proceso de cómo llegar al cliente para finalizar una venta. Las organizaciones siempre deben tener el producto que realmente satisfaga una necesidad del consumidor, en base a la relación e intimidad que se logre tener con el con el soporte relacional, que ayuda al acercamiento y poder descubrir cuál es su expectativa de consumo.

Las MYPE en el desarrollo del mercado tienen que profundizar el despliegue de campañas promocionales de sus productos utilizando diferentes mecanismos como: (ferias, campañas agresivas en TV y otros), en estas ferias poner los productos de mayor importancia tanto para el hogar como para las empresas y venerar valor agregado que identifique para con el comprador: solidaridad, compromiso, comunicación, gratitud, y mantener contacto, la educación es uno de los principales pilares para el crecimiento de este factor.

- **Vínculos internos:** Están referidos a un proceso de atención al cliente, basado fundamentalmente en lo psicológico, se puede desarrollar a través de diferentes modalidades: (diseño de imagen, variedad de sonidos, palabras, olores y otros) en desarrollo de todas las acciones comprendidas en los procedimientos, desde la entrada del cliente al establecimiento. Las actividades se desarrollan con la aplicación de estímulos relevantes a fin de poder alcanzar sus objetivos trazados a nivel comercial con el único propósito

de ofrecer lo mejor, así como la mejor atención, desde el trato individualizado al comprador. La motivación abarca el acercamiento para identificar las expectativas y experiencias, como aspectos conductuales en la relación vendedor – comprador.

- **Comunicación individualizada con el consumidor:** Se considera que la personalización individualizada con los clientes, se desarrolló desde dos perspectivas; la primera el push y la segunda el pull. Con relación a la primera es preocupación de la empresa obtener información del cliente desde varios aspectos como: demográfico, ingresos, educación, cultura, ocupación, hábitos, costumbres, de compras, gustos, preferencias identificando por estaciones, llegando a obtener data individualizada. Desde la segunda perspectiva pull, se centra en el camino que deben buscar para llegar al cliente, utilizando medios para ofertar la marca, el cliente es el único que toma la decisión de constatar la legibilidad y darle impulso, logrando: incrementar los ingresos, placer sensual al cliente, desarrollar la lealtad a la marca, mayor eficiencia y profundizar las relaciones con el cliente.,

2.2.2.3. Estrategias de Atención al Cliente

Rivera (2017), Es indudable que resulta importante para la organización conocer bien a sus clientes, ello representa mucho valor, más que aquellos datos que se reservan en gabinete, conocer realmente a su cliente corresponde estar pendiente de cuáles son sus gustos, sus costumbres, sus hábitos, así como además sus preferencias y las razones de por qué compra determinado producto, el autor menciona tres estrategias de atención al cliente, se detalla a continuación:

- **Seguridad hacia el cliente:** Todo emprendedor, en ningún caso debe tomar la atención al cliente como algo ligero o de poca importancia, por ello el personal de seguridad contratado para realizar esta función, debe asegurar: en primera instancia que los clientes se sientan protegidos, bien tratados y ser orientados a los espacios de los productos que requieren y en este espacio ser bien atendidos en función de sus necesidades. La seguridad en un establecimiento por pequeño, mediano o grande significa: protección, confianza, buen trato, atención inmediata, y demostrar pasión por el servicio.
- **Registro de atención:** Las organizaciones que cuentan con un gran número de clientes fidelizados, se orientan a tener identificados, a sus clientes, por ello, deben fomentar, procesar y elaborar un registro, que resulta ser el patrón de servicio, de esta manera los consumidores se sienten más identificados, y al acudir al centro comercial, pueden desarrollar sus compras de forma más placentera.
- **Satisfacción del cliente:** Indudablemente un cliente se siente satisfecho cuando en el centro comercial, han logrado cubrir su expectativa, y además el artículo ha satisfecho su necesidad. Garantiza la seguridad de que regrese por segunda o más veces al establecimiento, es el grado de satisfacción durante la permanencia de su visita que asegura su retorno. En su mayoría utilizan algunos variables para conocer el nivel de satisfacción de sus selectos clientes, como, por ejemplo: encuestas de satisfacción, número de quejas registradas en el libro, felicitaciones de clientes, nuevos clientes por recomendación.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2009); para esta investigación no es necesario plantear una Hipótesis, puesto que es una investigación de nivel descriptivo por lo tanto no es obligatorio su formulación, por lo que solo se trata de mencionar o buscar la característica y los perfiles de las personas que están involucradas al análisis. La presente investigación es descriptiva, busca conocer las características de las dimensiones de cada variable en estudio, no sufren ninguna modificación, causal por lo que no es necesario aplicar hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la investigación fue Cuantitativo según (Díaz 2017) porque en la cogida de los datos, así como en la de los resultados se manejarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, de acuerdo con la intención de estudios se específica como una investigación radical por el recojo de indagación referente a las MYPE, la Formalización y la Atención al Cliente.

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque enumera las características de cada dimensión de las variables (Díaz 2017)

El Diseño fue no experimental porque se efectuará sin maniobrar deliberadamente las variables, se observará la anómala tal como se mostrará dentro de su contexto. De corte transversal porque que los datos se obtuvieron en un sólo momento, (Díaz 2017)

4.2.- Población y Muestra.

Las unidades económicas materia de la investigación fueron cuatro dedicadas al comercio de artículos de ferretería cuya ubicación es en la Urbanización Cossío del Pomar, segunda etapa en el distrito de Castilla -Piura, 2018 (Díaz 2017)

POBLACIÓN

Variable Formalización

- La población para la dimensión procesos de la formalización es finita conocida, plenamente identificados, siendo la fuente de información los gerentes o dueños, en número de cuatro (04), de las MYPE del rubro ferreterías que se encuentran en la urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa.

- La población para la dimensión beneficios de la formalización es finita conocida, siendo un número de doce (12) trabajadores la fuente de información, de las MYPE objeto de investigación.

Variable Atención al Cliente

- Para la variable Atención al Cliente y sus **dos dimensiones** es infinita, dado que no se conoce los elementos que pueden participar en el desarrollo de la investigación, para este caso la fuente de información son los clientes.

Cuadro 1 Relación de MYPE

ÍTEM	CÒDIGO	Titular/Gerente	Nº DE TRABAJADORES
1	0002200106	01	3
2	0003300028	01	3
3	0004400719	01	3
4	0005500515	01	3
	Total	04	12

Elaboración propia

MUESTRA.

Según Díaz (2017) expreso que la muestra de una investigación científica, puede ser probabilística o no probabilística, según la naturaleza de ella, se resuelve su aplicación y metodología de obtención del pequeño tamaño de una gran porción, por otra parte, manifestó, que cuando los elementos para determinar un tamaño muestral son igual o menor de 50 elementos no es preciso aplicar medios matemáticos o estadísticos, se puede considerar el mismo número de elementos.

Variable Formalización:

Para la dimensión procesos y beneficios, dado el pobre número de elementos no se aplicó medios estadísticos, resultando la muestra como siguiente:

Dimensión Procesos de formalización n = 4

Dimensión Beneficios de la formalización n=12

Variable Atención al Cliente

Para el caso de las dos dimensiones de la atención al cliente, se determinó elegir por el tamaño muestral No Probabilístico, por las causales que se describen: el costo de la impresión de formatos, distancia entre cada una de ellas, acudiendo a la buena voluntad y relación amical con los dueños del negocio, con su participación activa se contactó un número de clientes conforme se describe:

Cuadro de identificación de clientes por MYPE

ÍTEM	CÒDIGO	Titular/Gerente	Nº DE CLIENTES
1	0002200106	01	9
2	0003300028	01	8
3	0004400719	01	9
4	0005500515	01	12
TOTAL, DE CLIENTES			38

Elaboración propia.

CRITERIOS DE INCLUSIÒN Y EXCLUSIÒN

Criterio de Inclusiòn

- Jóvenes y Adultos
- Dueños y/o gerentes de la ferretería
- Todos los trabajadores de las ferreterías
- Edades entre 18 a 50 años
- Clientes con identificados.

Criterio de Exclusión

- No se excluye a ningún trabajador
- No se excluye a ningún dueño y/o titular
- No se excluye a ningún cliente plenamente identificado.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NIVEL	FUENTE
FORMALIZACIÓN	Se entiende por formalización a toda acción que realiza un emprendedor de manera natural, desarrollando técnicas organizacionales desde el inicio de su presencia en el mercado. (Quispe, 2017).	PROCESO DE FORMALIZACIÓN	La dimensión procesos de formalización, se operacionaliza con sus indicadores: formalización: jurídica, tributaria, laboral, municipal y sectorial. Con la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario.	JURÍDICA	Nominal	Propietario
				TRIBUTARIA	Nominal	Propietario
				LABORAL	Nominal	Propietario
				MUNICIPAL	Nominal	Propietario
				SECTORIAL	Nominal	Propietario
		BENEFICIOS	La dimensión beneficios de formalización, se operacionaliza con sus indicadores: siendo persona jurídica, oportunidades de competir, facilidades en el sistema financiero, facilidades en convocatorias y oportunidad para asociarse. Con la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario.	SIENDO PERSONA JURÍDICA	Nominal	Trabajador
				OPORTUNIDADES DE COMPETIR	Nominal	Trabajador
				FACILIDADES AL SISTEMA FINANCIERO	Nominal	Trabajador
				FACILIDADES EN CONVOCATORIAS	Nominal	Trabajador
				OPORTUNIDAD PARA ASOCIARSE	Nominal	Trabajador

Elaboración Propia

MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NIVEL	FUENTE
ATENCIÓN AL CLIENTE	Según Chunga (2018) define la atención al cliente como el conjunto de estrategias o actividades interrelacionadas que una compañía ofrece o diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.	FACTORES RELEVANTES	La dimensión factores relevantes de la atención al cliente se operacionaliza con sus indicadores: vinculo con el consumidor, vinculos internos, comunicación individualizada. Con la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario.	VINCULO CON EL CONSUMIDOR	Nominal	Cientes
				VINCULOS INTERNOS	Nominal	Cientes
				COMUNICACIÓN INDIVIDUALIZADA	Nominal	Cientes
		ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	La dimensión estrategias de atención al cliente se operacionaliza con sus indicadores: seguridad hacia el cliente, registro de atención y satisfacción al clientel. Con la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario.	SEGURIDAD HACIA EL CLIENTE	Nominal	Cientes
				REGISTRO DE ATENCIÓN	Nominal	Cientes
				SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Nominal	Cientes

Elaboración Propia

4.4.- Técnicas de instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Díaz (2017) en su investigación manifiesta que las técnicas e instrumentos se determinan como un proceso o forma para realizar la recolección de información, donde entre estas destaca la entrevista, encuesta, observación y el cuestionario. Para la elaboración de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, donde esta se elaboró para la búsqueda de información donde el investigador es quien pregunta a las personas sobre los datos e información que se desea obtener.

Instrumentos

Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se reúnen sobre una parte de la población nombrada tamaño muestral de sujetos y en la cual se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación. (Díaz, 2017).

4.5.- Plan de análisis

Para analizar la información de los datos recopilado se empleará estadística descriptiva calculando las frecuencias y los porcentajes, utilizando cuadros, además se empleará el programa Excel 2013 para la tabulación de los datos (Díaz, 2017)

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Caracterización de la Formalización y Atención al Cliente en las MYPR, rubro Ferreterías ubicada en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa, Castilla Piura – 2018</p>	<p>¿Cuáles son las características que tiene la Formalización y la Atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar las características que tiene la Formalización y Atención al cliente en las MYPE Rubro Ferreterías, Ubicados en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Conocer el proceso para la formalización en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.</p> <p>b) Describir los beneficios de la formalización que tienen las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.</p> <p>c) Conocer los factores relevantes de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.</p> <p>d) Identificar las estrategias de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.</p>	<p>Según Díaz (2017) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis</p>	<p>Formalización</p> <p>Atención al Cliente</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental – transversal</p> <p>Población Formalización = finita conocida Atención al cliente = Infinita</p> <p>Muestra Los Propietarios y los clientes de la ferretería ubicada en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar Castilla – Piura, 2018</p>

4.6.- Matriz de Consistencia

Elaboración

Propia

6.7. Principios ticos

Dicho trabajo de investigación se desarrolló:

- Protegiendo a las personas; se respetó la propiedad de los dueños de la MYPE en estudio con el fin de no divulgar datos que son estrictamente personales.
- Libre participación y derecho a estar informado: Para realizar esta investigación las personas que brindaron información lo hicieron de manera voluntaria, sin presión alguna, ni tampoco a cambio de algún beneficio económico, además con respecto a la información; la recolección de datos se les informo que solamente es con fines académicos.
- Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio:
- Autenticidad en la recolección de datos. Los mismos que fueron recolectados de la fuente. Es decir, los resultados de las fuentes no han sido manipuladas, se ha presentado tal igual como se encontrado y con el debido permiso de las personas encuestadas.
- Confidencialidad con respecto a las respuestas de dichas encuestas aplicadas.
- Al momento de realizar el análisis se ha hecho con bastante honestidad.
- Veracidad en los resultados; se ha respetado la propiedad intelectual.

Según ULADECH CATOLICA (2019)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

O1: Conocer el proceso para la formalización de las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

Tabla 1 ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
E.I.R.L.	4	100%
S.A. A	0	0%
S.A.C.	0	0%
S.C.R. L	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Propietarios
Elaboración propia.

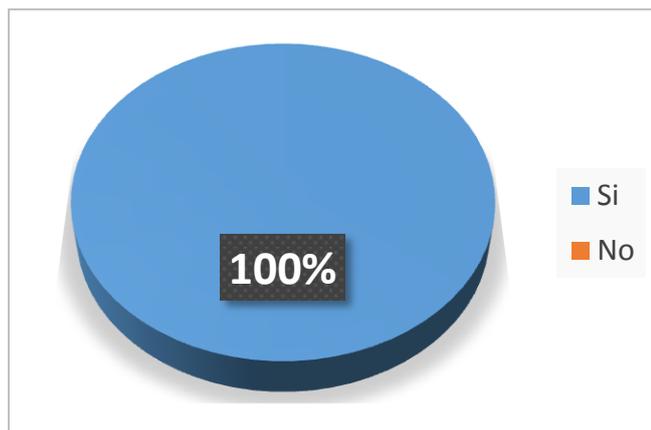


Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?

En la Tabla 1 y Figura 1 denominadas: ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo? se observa que el 100% de los encuestados si conoce el procedimiento de formalización, mientras que el 0% no lo conoce.

Tabla 2: ¿Cuándo se formalizó a que régimen tributario se acogió?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
RUS	4	100%
RER	0	0%
Total	0	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

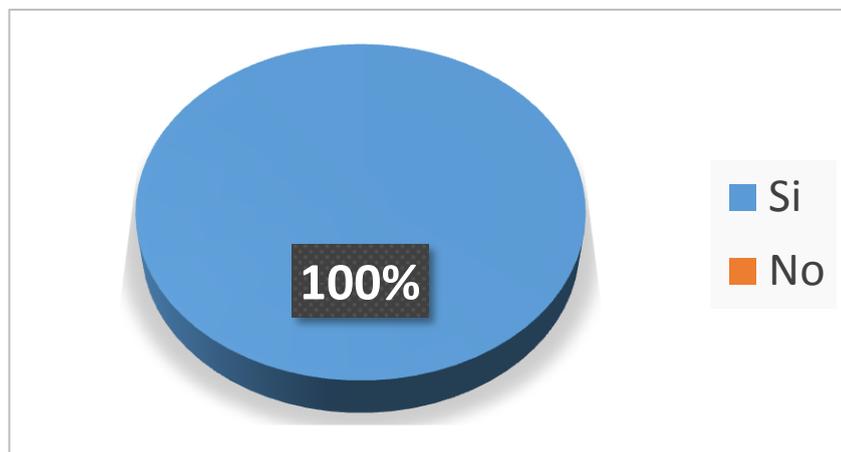


Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?

En la tabla 2 y figura 2 denominadas: ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?, se observa que el 100% de los encuestados si ha permitido acceder a nuevos mercados.

Tabla 3: ¿A que régimen laboral inscribió a su personal?

Categoría		Frecuencia	Porcentaje
Régimen	laboral	1	25%
general			
Régimen MYPE		3	75%
Total		4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

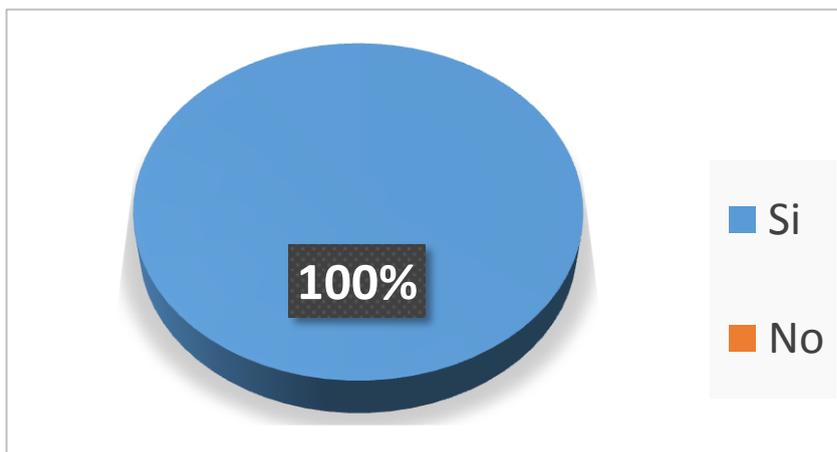


Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿A régimen laboral inscribió a su personal?

En la tabla N° 3 y figura 3 denominada ¿A régimen laboral inscribió a su personal? se aprecia que el 75% de los encuestados califican como muy bueno la importancia de la formalización, mientras que el 0% califican como regular.

Tabla 4: ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La vigencia de poder	04	100%
La Autorización expedida por INC	00	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia



Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?

En la tabla N° 4 y figura 4 denominada: ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?, se aprecia que el 100% si cumple con presentar los papeles ante la municipalidad para su formalización

Tabla 5.- ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Actividad de comercialización	4	100%
Actividad Minera	0	0%
Actividad Pesquera	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

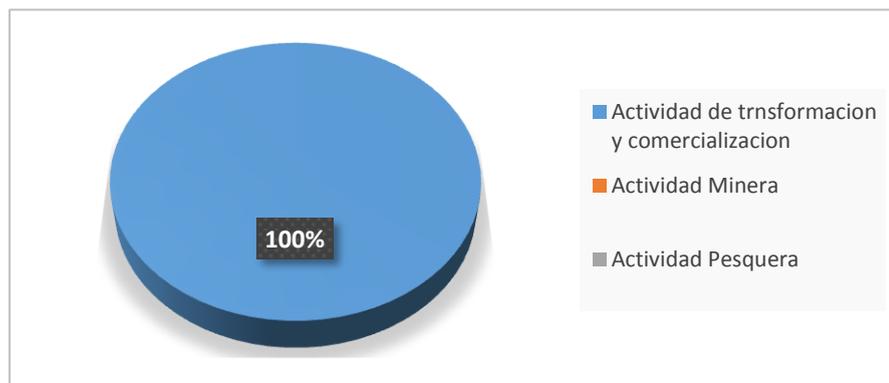


Figura 5: Gráfico circular que representa ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?

En la tabla N° 5 y figura 5 denominada ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar? dando como resultado que 75% lo quieren a través de la prueba de desempeño laboral la formalización se aprecia que el 100%

O2: Describir los beneficios de la formalización que tienen las MYPES de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

Tabla 6 ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios
Elaboración propia

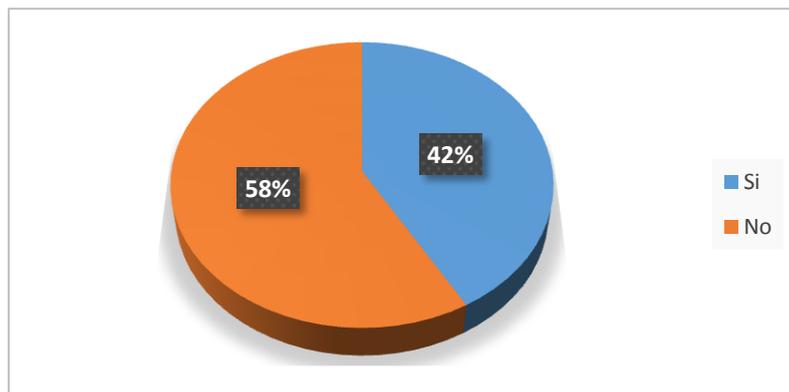


Figura 6: Gráfico circular que representa ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?

En la tabla N° 6 y figura 6 denominada: ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido? dando como resultado que 58% de los trabajadores si conoce que la empresa responde a terceros

Tabla 7 ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios
Elaboración propia

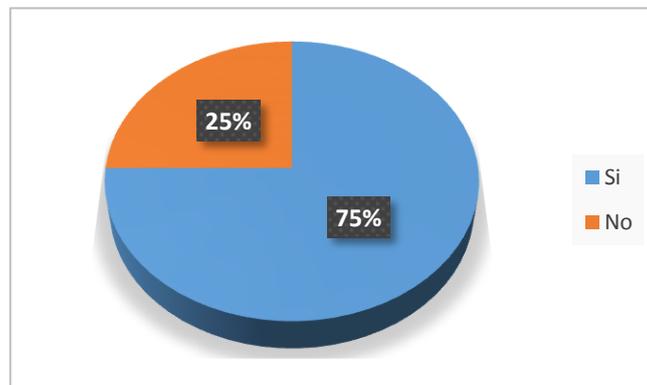


Figura 7: Gráfico circular que representa: ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?

En la tabla N° 7 y figura 7 denominada que si ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional? dando como resultado que 75% lo trabajadores si tienen conocimiento de la exportación y de la competencia en el mercado nacional

Tabla 8 ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	75%
No	1	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

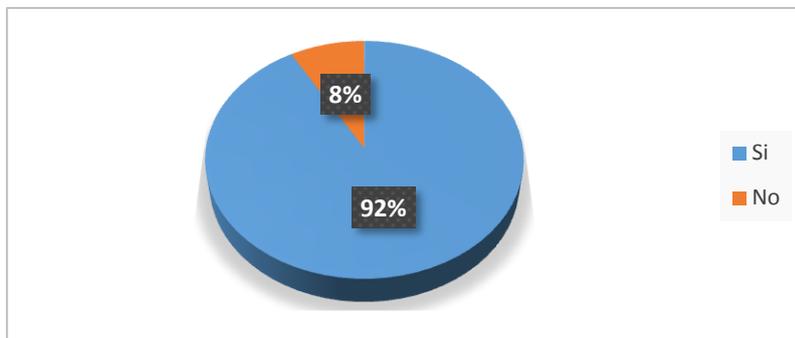


Figura 8: Gráfico circular que representa: ¿Considera que la empresa donde labora

En la tabla N° 8 y figura 8 denominada que si ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?, dando como resultado que el 75% de los trabajadores tienen acceso al sistema financiero

tiene acceso al sistema financiero?

Tabla 9.- ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

convocatorias en entidades públicas?

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

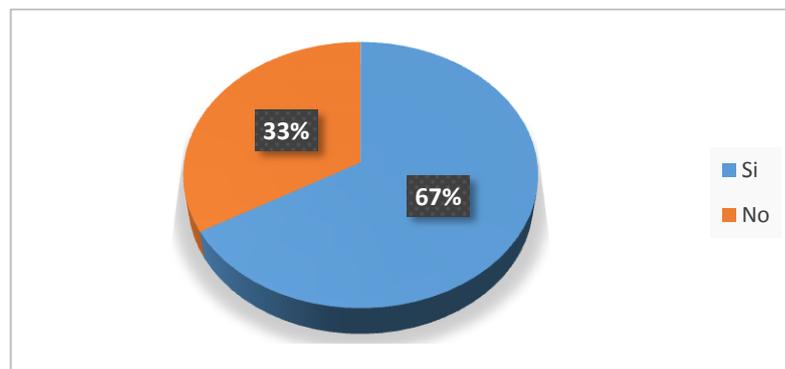


Figura 9: Gráfico circular que representa: ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?

En la tabla N° 9 y figura 9 denominada que si ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?, dando como resultado que 67% de los trabajadores han participado en convocatorias en entidades

Tabla 10.- ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	67%
No	7	33%
Total	12	100%

convocatoria?

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

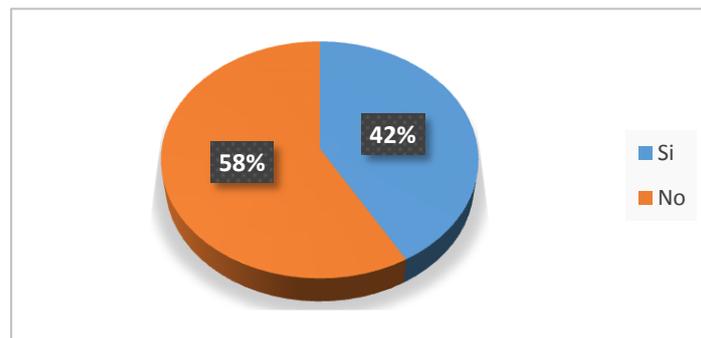


Figura 10: Gráfico circular que representa: ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?

En la tabla N° 10 y figura 10, denominada que si ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria? dando como resultado que 67% de los trabajadores integra consorcios para participar en convocatoria

VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo 3: Conocer los factores relevantes de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

Tabla 11: ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	61%
No	15	39%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes
Elaboración propia

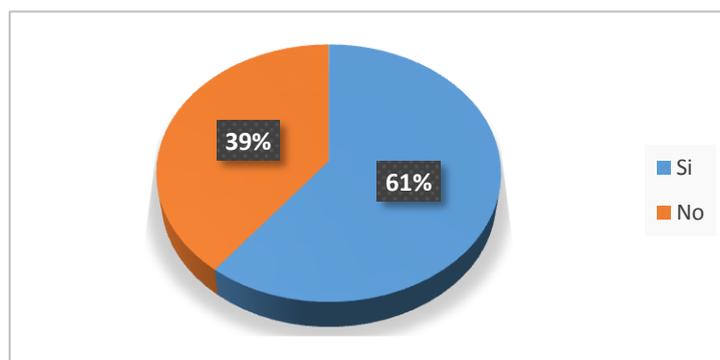


Figura 11: grafico circular que representa: ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?

En la tabla N° 11 y figura 11 denominada si ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso? se observa que el 61% de los clientes dijeron que el personal si muestran respeto, comunicación y compromiso

Tabla 12: ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	66%
No	13	34%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes
Elaboración propia

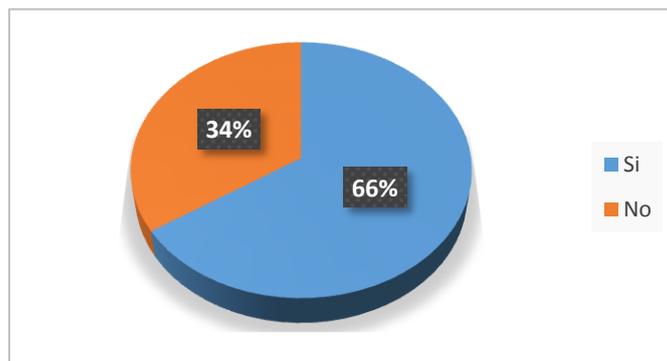


Figura 12: gráfico circular que representa: ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?

En la tabla N° 12 y figura 12 denominada si ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas? se observa que el 66% de los clientes dicen que si se preocupan por cubrir sus expectativas

Tabla 13: ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	71%
No	11	29%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes
Elaboración propia

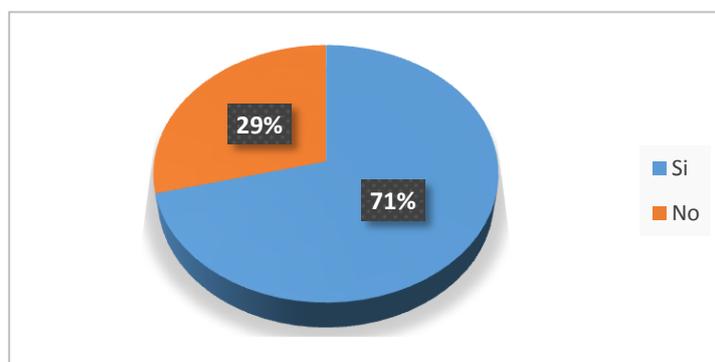


Figura 13: gráfico circular que representa: ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?

En la tabla N° 13 y figura 13 denominada que si ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes? se observa que el 71% de los clientes dicen que si se preocupan por conocer a sus clientes.

Objetivo 4: Describir las estrategias de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

Tabla 14: ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	39%
No	23	61%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes
Elaboración propia

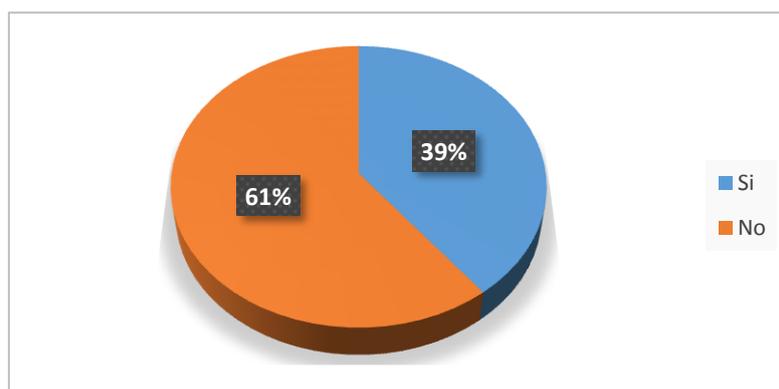


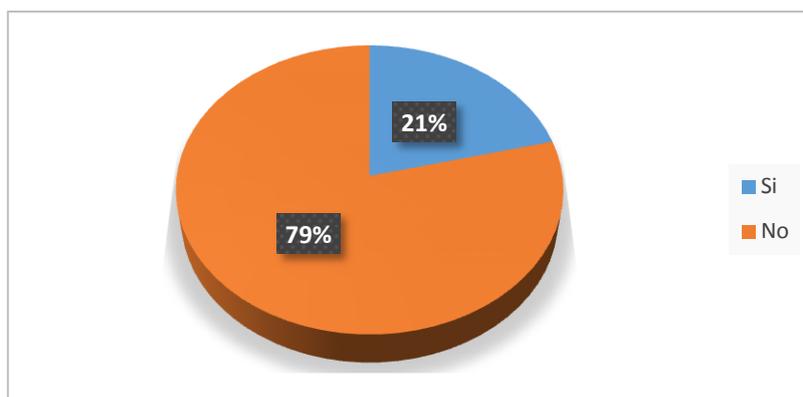
Figura 14: gráfico circular que representa: ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?

En la tabla N° 14 y figura 14 denominada que, ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?, se observa que el 61% de los clientes dicen que no le brinda una buena seguridad adecuada

Tabla 15: ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	21%
No	30	79%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes



Elaboración propia

Figura 15: gráfico circular que representa: ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?

En la tabla N° 15 y figura 15 denominada que si ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?, se observa que el 79% de los clientes dicen que no están fidelizados

Tabla 16: ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	74%
No	10	26%
Total	38	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes
Elaboración propia

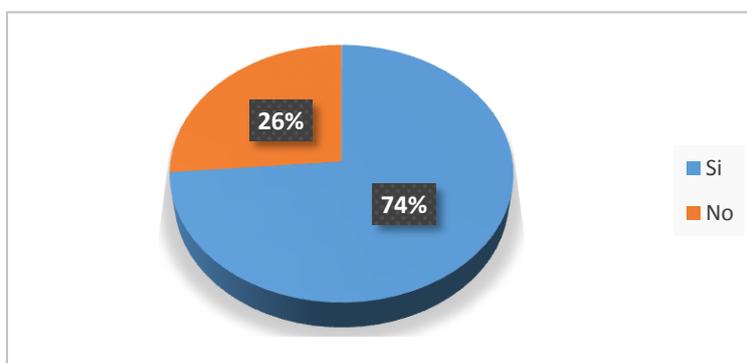


Figura 16: grafico circular que representa: ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?

En la tabla N° 16 y figura 16 denominada que sí, ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas? se observa que el 74% de los clientes dicen que se sienten satisfechos comprando en la ferretería.

5.2. Análisis de resultados

O1: Conocer el proceso para la formalización de las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

- En la tabla 1, denominada conocer el procedimiento de la formalización, se aprecia que 100% de los propietarios de las MYPE considera que si conocen el procedimiento de formalización, se aprecia el crecimiento de estas MYPE y tienen mayor concurrencia de clientes ya que estas venden al por mayor y menor, se aprecia que tienen cliente que llevan x grandes cantidades a zonas del interior del departamento (sierra); y para obtener esta formalización requirieron de personal profesional que conoce dicho tema y procedimiento, estos empresarios tienen una visión de crecimiento y son grandes emprendedores con miras a ser grandes empresarios mayoristas.

Coincide con el antecedente denominado Caracterización de la capacitación y la atención al cliente de las mype, rubro restaurantes del distrito de Morropón, año 2016, donde los propietarios de las Mype necesitan más publicidad; como también en este resultado tiene coincidencia con Correa (2015), manifiesta que las Mype crean un sitio web en donde sus excelentes ideas son planea ser más conocido, y así poder incrementar las ventas como también realizar ventas online. Los sitios web de algún modo reflejan en ser una gran ayuda para la publicidad más hoy en día que todo es sistemáticamente (Berrú, 2019).

- En la Tabla 2, llamada : ¿Cuándo se formalizó régimen tributario a qué tipo de se acogió?; se aprecia que 100% de los propietarios de las MYPE

considera que el RUS es importante para la formalización , debido a esta manifiestan que diversos mayoristas les llegan a ofrecer sus productos dándoles incentivos, Promocionándoles también pintándoles las fachadas de sus locales.

Está en relación con el antecedente Chávez (2014), denominado Propuesta de un Programa de Incentivos tributarios para la formalización de la micro y pequeñas empresa, por lo que estas pequeñas empresas buscan beneficios para mejores descuentos que solicitan para sus proveedores, así mismo coincide con (Chunga, 2018), Manifiesta que en un país el que lo mueve y los conlleva al desarrollo son las MYPE, se sobre entiende que estas sean las protagonistas del contexto social según encuestas, es la mejor noticia que se ha podido recibir. En lo contrario la noticia mala es que los equipos en su contexto de ambas partes hayan visto como la mejor salida este mismo accionar que viene aconteciendo en estos últimos años los cuales son inútiles de incorporarse a la economía formal que cerca del 70% en nuestro país los negocios, estas induciendo cualquier tipo de régimen realizan recortes laborales, los cual conlleva a reducir tasa de impuesto (Chunga, 2018).

- En la Tabla 3, denominada ¿A régimen laboral inscribió a su personal? se observó que el 75% está en el Régimen MYPE; tiene coincidencia con Kalpan, (2018), manifiesta en su investigación cuando hizo la primera exploración para ver la relación entre el estado de derecho y la informalidad laboral dio buen resultado a tener mejores resultados con respecto a los trabajadores en relación al salario establecido.

También manifiesta que la informalidad laboral provoca un síntoma de retraso y sub desarrollo para el país; También coincide con Solari (2013), quien indica que la formalización es muy importante para el crecimiento como empresa y criamiento del país. Pero hoy en día desde el estado peruano le está poniendo bastante auge y empeño para logra que se formalicen todas las micro y pequeñas empresas”.

- “En esta Tabla 4, designada ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar? se aprecia según los encuestados que 100% de los propietarios dicen que la vigencia de poder es importante y esta de acorde a la actualidad según los manifiesta el autor, este mismo que tiene coincidencia con (América economía 2015), indica que a manteniendo organizado y bien equipado como empresa se obtendrá que las entidades financieras otorguen los créditos directos como también en los principales bancos y cajas de ahorro; estos resultados tienen coincidencia con (Atalait, 2017), da a conocer que con la tecnología se llega a alcanzar mucho más lejos con los recursos tecnológicos teniéndolos y poniéndolos en práctica. Donde también no solo se refiere a los recursos si también a métodos los cuales también son avances tecnológicos siempre que estos busquen reducir y no generar gastos para la empresa, y cuando es de referirse a recursos tecnologías los artículos son bastantes intangibles (Atalait, 2017).
- En la Tabla 5, denominada referente a que si ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?, dando como resultado que 75% dice que la actividad de transformación y comercialización ya que ayuda a la empresa para que sea conocida.

Por lo que también brindan trabajo, anuncian que tienen muchas ganas de progresar y ser mejores en ámbito del negocio; por otro lado, estos resultados coinciden con Pérez (2015), quien afirma que las personas que dirigen las MYPE deben saber los beneficios al cual lleva ser formalizado como MYPE; también coincide con los resultados de (Arminde, 2015), el resultado de su encuesta fue que el 75% de los encuestado dijeron que utiliza la técnica de desempeño laboral que utiliza como herramienta para capacitar al personal y el 25% utilizan las reuniones

O2: Describir los beneficios de la formalización que tienen las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

- En la Tabla 6, de nombre referente a que, si ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?, dando como resultado el 58% de los trabajadores manifestó que, si conocen que responden a empresas terciarias coincidiendo con Dessler (2018) considera que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación, que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios tanto a las personas mejorando el conocimiento, mejora la moral como personas, mejora las relaciones entre los involucrados; en las empresas previene riesgos crea mejor imagen de la empresa.
- En la Tabla 7, designada referente a que si ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?, dando como resultado que 75% de los trabajadores si conocen de la opción de exportar y competir en el mercado nacional simplificado; como se observa en el

antecedente de (Ghzzi, 2018), el mismo que tiene similitud con los resultados de Gerardo (2018), quien nos señala que al momento de exportar y competir con el mercado nacional hará que el negocio y lo que ofrece sean conocidos haciendo que el negocio sea rentable.

- En la Tabla 8, denominada referente a que si ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero? dando como resultado que 75% de los trabajadores dice que si tiene acceso al sistema financiero. Como se aprecia en el antecedente según el diario (Gestión 2019), manifestó el Viceministro de Promoción del empleo y Capacitación Laboral, Javier Palacios, indicó que la Maratón del Empleo “genera oportunidades concretas para que más peruanos ingresen al mercado laboral con beneficios sociales como gratificaciones, vacaciones y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), entre otros.
- En la Tabla 9 denominada referente a que, si ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas, dando como resultado que 67% si han participado en convocatorias en entidades públicas. Solís (2018), en su investigación señala que el al participar en convocatorias en entidades públicas porque ayuda a la toma de Decisiones Públicas y Participación

- En la Tabla 10 denominada a que actividades fue lo que más demoró en el proceso de formalización de su ferretería, dando como resultado que 100% la actividad que más demoró fue la obtención de la licencia Alaniz, Rocha y Castillo (2016), indica en su investigación para determinar la efectividad de sus colaboradores hace uso del marketing, se observa que no motivan a los colaboradores, están enfocados en su posición dentro del mercado, ser reconocidos. Corrales (2019), señala que el servicio al cliente es uno de los pilares de la rentabilidad, y para ello se el personal debe de estar motivado para así de esta manera brindar una buena atención a los consumidores, buscando hacer sentir a gusto con la interacción.

Objetivo 3: Conocer los factores relevantes de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

- En la Tabla 11 denominada ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso? teniendo como resultado de un 61% que los trabajadores si muestran respeto, comunicación, etc., esto coincide con el autor Pineda, Arango (2011) realizan un análisis a las condiciones de trabajar en equipo para que las personas se sientan más libres de realizar sus actividades, teniendo la ayuda como también obtener más productividad.
- En la Tabla 12 denominada ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas? se obtuvo como resultado de un 66% si se preocupan por cubrir las expectativas de los clientes, Según indica Borunda (2017) que trabajador bien preocupado siempre va a ofrecer un

buen servicio, Asimismo, señala que uno de los grandes retos del servicio de atención al cliente es fomentar una buena relación con los clientes. Una buena relación estratégica aumenta la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de los valores transmitidos a los clientes.

- En la Tabla 13 denominada ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes? se observa que el 71% de los encuestados indican que se preocupan por conocer a sus clientes. Mejía (2016), señala en su investigación que existe una brecha en la atención al cliente proporcionada por los propietarios y los colaboradores, donde se observa que los clientes prefieren ser atendidos por los propietarios ya que estos ayudan en la resolución de problemas que presentan los clientes. Villalobos (2019), la atención al cliente es un proceso continuo, donde se debe de atender las necesidades del cliente, así como también brindar seguridad al cliente acerca del producto que se ofrece.

Objetivo 4: Describir las estrategias de la atención al cliente en las MYPE de servicio Rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa Castilla, Piura – 2018.

- En la Tabla 14 denominada ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?, se observa que el 61% de los encuestados indicaron que los trabajadores no brindan una buena seguridad adecuada. Según indica Borunda (2017) el punto clave de un buen servicio al cliente es la seguridad que se le brinda al cliente al momento de que ellos ingresan al establecimiento para que ellos se sientan a gusto de su estadía en la empresa

- En la Tabla 15 denominada ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados? se observa que el 79% de los encuestados nos indican que no llevan un registro de sus clientes fidelizados. Yacupoma (2018), indica en su investigación que los trabajadores deben optar a tener un registro de sus clientes ya que esto va a ayudar a ver que cliente son fieles al momento de comprar en el establecimiento
- En la Tabla 16 denominada ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?, se observa que el 74% de los clientes señalan que si se sienten satisfechos al momento de la compra en la ferretería. Melo (2018), en su investigación señala que un cliente satisfecho hace que mejore la rentabilidad de la empresa trayendo consigo la fidelización de dicho cliente

VI. CONCLUSIONES.

Describir el proceso de formalización de las Micro y pequeñas empresas comerciales rubro ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II Etapa, Castilla Piura –2018.

- Con respecto al Primer Objetivo procesos de formalización, en su totalidad los propietarios manifestaron que tenían claro el tipo de sociedad estaban constituyendo, al formalizarse se acogieron al régimen único simplificando (RUS), de los cuales un poco más de la mitad han inscrito a su personal al régimen MYPE, y en su totalidad cumplieron con presentar la vigencia de poder ante municipalidad pertinente y todas tienen permiso para realizar actividades de comercialización.
- Con respecto a los beneficios de la Formalización un poco más de la mitad de los trabajadores no conocen si la empresa responde ante terceros por el capital constituido, pero si están seguros que la empresa tiene opciones para poder exportar mercadería y competir en el mercado nacional, los cuales consideran que la empresa donde laboran tiene acceso al sistema financiero, también tienen conocimiento que las empresas han participado en convocatorias de las entidades públicas, las se han integrado en consorcios para participar en convocatorias.
- Con respecto a los factores de Atención al Cliente se pudo identificar que más de la mitad si muestran respeto, comunicación y compromiso ante sus clientes, los cuales se preocupan para cubrir sus expectativas, como también para conocer a sus cliente.

- Con respecto a las estrategias de atención al cliente un poco más de la mitad de clientes manifestaron que las Mypes en estudio no brindan la seguridad adecuada, tampoco tienen registro de clientes fidelizados; si pero si se sentían satisfechos con los productos que adquiere en estas ferreterías porque logran cubrir sus expectativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acha, S. (2019). Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Ferreterías del Centro Piura, año 2017. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10205>
- A:la Republica . (25 de mayo de 2016). *acerca de nosotros: La Republica* . Obtenido de La Republica Web site: <https://larepublica.pe/sociedad/770041-razones-por-las-cuales-se-recomienda-constituir-una-empresa>
- Aguado. (2014). *Cambio organizacional;Gestion del conocimiento;Satisfaccion del cliente;Calidad de atencion*. Tesis , Universidad Autónoma del Perú, Lima, pueblo libre .
- Armindex . (2015). conozca los beneficios de formalizar su empresa. *America Economia*.
- Atalait. (2017). Recursos tecnológicos para tu empresa. *Atalait*.
- Berrú, C. E. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE MORROPÓN, AÑO 2016*. Piura : Universidad Católica los Angeles de Chimbote .
- Borunda, D. Y. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA VETERINARIA “SAN ROQUE” DE LA CIUDAD DE HUANUCO - 2017*. Huanuco: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Chunga, M. E. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍA DEL DISTRITO DE VICE – SECHURA AÑO 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Comercio, D. e. (15 de Marzo de 2018). *Aserca de Nosotros: Diario el Comercio*. Recuperado el 01 de junio de 2019, de Diario el Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/peru/informalidad-laboral-crece-9-2017-respecto-2016-noticia-504727>

- Diario Gestion . (19 de Mayo de 2016). *Aserca de Diario gestion* . Obtenido de Diario Gestion Web Site : <https://gestion.pe/blog/prosperoperu/2016/05/sin-mercados-no-hay-formalizacion.html?ref=gesr>
- Díaz, S. C. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Empleo, M. d. (2016). *Formalizacion en las empresas*. Lima: Ministerio de Trabajo.
- Faytong, J. R. (2015). *MODELO DE GESTION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL GADM CANTON BABAHOYO*. Babahoyo: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Flores, L. d. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO ZAPATERÍAS EN LA CIUDAD DE TARAPOTO- PROVINCIA DE SAN MARTÍN, PERÍODO 2016*. Tingo María: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Flores, P. V. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO PANIFICADORAS DE LA PROVINCIA DE TOCACHE, PERIODO - 2016*. Tingo María: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- García, M. A. (2018). *Formalización para el crecimiento y competitividad de la micro y pequeña empresa en el sector pesca artesanal en el puerto de Chorrillos, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Gestion . (02 de Diciembre de 2018). *Aserca de nosotros: Gestion*. Obtenido de Gestion web site : <https://gestion.pe/tu-dinero/regimenes-tributarios-diferencias-pagar-impuestos-empresas-peru-nnda-nnlt-250529>
- Haro, R. e. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO GIMNASIOS DISTRITO DE TRUJILLO, 2018*. Trujillo: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Medina, R. Z. (2017). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013)*. Santa: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Quispe, B. L. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA DE ROPAS PARA DAMAS EN EL DISTRITO DE JUANJUI - 2017*. Juanji: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Rivera, S. N. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA TAMBOGRANDE – PIURA – 2017*. Sullana: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Sánchez, N. P. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA PERÍODO 2015-2016*. Tingo María: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- SUNAT. (2016). *Formalización en las empresas*. Recuperado el 1 de junio de 2019, de www.sunat.gob.pe
- Torre, D. S., & Bermeo, S. A. (2017). *PLAN DE FORMALIZACIÓN DE NEGOCIOS PARA REDUCIR LA INFORMALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE JAEN – 2014*. Jaen: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Sr. Empresario:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: “Caracterización de la formalización y atención al cliente de las Mype, rubro ferreterías ubicadas en la urbanización Felipe Cossío del pomar ii etapa, Castilla Piura – 2018”.

Preguntas a los dueños de las micro, pequeñas y medianas empresas

1.- ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?

- a) E.I.R.L.
- b) S.A.C.
- c) S.A.A.
- d) S.C.R.L.

2.- ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?

- a) R.U. S
- b) R.E. R

3.- ¿A régimen laboral inscribió a su personal?

- a) Régimen laboral general
- b) Régimen MYPE

4.- ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?

- a) La Vigencia de poder
- b) La Autorización expedida por INC.

5.- ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?

- a) Actividad de transformación y comercialización.
- b) Actividad Minera
- c) Actividad Pesquera.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado Trabajador

La presente investigación denominada “Caracterización de la Formalización y Atención al Cliente en las MYPE, rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa, Castilla Piura – 2018” en la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con un aspa la respuesta que es conveniente. Se le agradece por su colaboración

Preguntas a los trabajadores de las MYPE

- 1.- ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?
 - a) SI
 - b) NO
- 2.- ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?
 - a) SI
 - b) NO
- 3.- ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?
 - a) SI
 - b) NO
- 4.- ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?
 - a) SI
 - b) NO
- 5.- ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?
 - a) SI
 - b) NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado Cliente

La presente investigación denominada “Caracterización de la Formalización y Atención al Cliente en las MYPE, rubro Ferreterías ubicadas en la Urbanización Felipe Cossío del Pomar II etapa, Castilla Piura – 2018” en la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con un aspa la respuesta que es conveniente. Se le agradece por su colaboración

Preguntas a los clientes de las MYPE

1.- ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?

- a) SI
- b) NO

2.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?

- a) SI
- b) NO

3.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?

- a) SI
- b) NO

4.- ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?

- a) SI
- b) NO

5.- ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?

- a) SI
- b) NO

6.- ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?

- a) SI
- b) NO

Evidencias

1 EVIDENCIAS DE LAS VALIDACIONES
REALIZADAS POR EXPERTOS LICENCIADOS, CON
EL GRADO DE MAGISTER Y COLEGIADOS.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Carrijo con DNI 02786302
Licenciado en, ciencias administrativas con
Grado de Magister en: DOSENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: cuestionario elaborado por NEYRA GARCIA LEUDES a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍAS UBICADAS EN LA URBANIZACIÓN FELIPE COSSÍO DEL POMAR II ETAPA, CASTILLA PIURA – 2018" que se encuentra realizando.

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

Piura, 06 de Junio del 2019.



Mg. Arica Carrijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma

VARIABLE: FORMALIZACIÓN

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?	X			X		X		X
2.- ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?	X			X		X		X
3.- ¿A régimen laboral inscribió a su personal?	X			X		X		X
4.- ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?	X			X		X		X
5.- ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?	X			X		X		X
6.- ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?	X			X		X		X
7.- ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?	X			X		X		X
8.- ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?	X			X		X		X
9.- ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?	X			X		X		X
10.- ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcio para participar en convocatoria?	X			X		X		X


 Lic. Alicia María Baeza Orellana
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?	X			X		X		X
3.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería preocupan por conocer a sus clientes?	X			X		X		X
4.- ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?	X			X		X		X
6.- ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?	X			X		X		X



Mg. Arles Claudio Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: cuestionario elaborado por NEYRA GARCIA LEUDES a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍAS UBICADAS EN LA URBANIZACIÓN FELIPE COSSÍO DEL POMAR II ETAPA, CASTILLA PIURA – 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.
Piura, 21 de noviembre del 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Carlos Manuel Ginocchio Vega", is written over a set of horizontal dashed lines that serve as a signature line.

Firma

VARIABLE: FORMALIZACIÓN

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?	X			X		X		X
2.- ¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?	X			X		X		X
3.- ¿A que régimen laboral inscribió a su personal?	X			X		X		X
4.- ¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?	X			X		X		X
5.- ¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?	X			X		X		X
6.- ¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital?	X			X		X		X
7.- ¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el extranjero?	X			X		X		X
8.- ¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?.	X			X		X		X
9.- ¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?	X			X		X		X
10.- ¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatorias?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Carlos M. Giacchino Veg
 C.I. 443. 6884

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación compromiso?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus	X			X		X		X
3.- ¿Considera que los integrantes de la ferretería	X			X		X		X
4.- ¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes	X			X		X		X
6.- ¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir	X			X		X		X


 Lic. Adm. Carlos R. Giacchino Veg.
 C.I. 10.000.000

2 REPORTE DEL TURNITIN

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-oct-2020 13:59 -05

Identificador: 1411827086

Número de palabras: 7389

Entregado: 1

Informe final de tesis - Revisión Turnitin - ... Por LEUDES
NEYRA GARCIA

	Similitud según fuente
Índice de similitud	
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

EVIDENCIAS DE NO ADEUDO

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadeu..>

USER: 45757402

Nro: 082020-00008043
Fecha: 06-11-2020 12:14

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) NEYRA GARCIA LEUDES , con código de matrícula 0811122018, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 06 DE NOVIEMBRE DEL 2020.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chuyes Gubies
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
Tabla nº	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		NIVEL	FUENTE
1	FORMALIZACIÓN	PROCESO DE FORMALIZACIÓN	JURÌDICA	¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?	Ordinal	Propietario
2			TRIBUTARIA	¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?	Nominal	Propietario
3			LABORAL	¿A qué régimen laboral inscribió a su personal?	Nominal	Propietario
4			MUNICIPAL	¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?	Nominal	Propietario
5			SECTORIAL	¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?	Nominal	Propietario
6		BENEFICIOS	SIENDO PERSONA JURÌDICA	¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?	Nominal	Trabajador
7			OPORTUNIDADES DE COMPETIR	¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?	Nominal	Trabajador
8			FACILIDADES AL SISTEMA FINANCIERO	¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?	Nominal	Trabajador
9			FACILIDADES EN CONVOCATORIAS	¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?	Nominal	Trabajador
10			OPRTUNIDAD PAERA ASOCIARSE	¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?	Nominal	Trabajador

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA					
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		NIVEL	FUENTE
ATENCIÓN AL CLIENTE	FACTORES RELEVANTES	VINCULO CON EL CONSUMIDOR	¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?	Nominal	Cientes
		VINCULOS INTERNOS	¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?	Nominal	Cientes
		COMUNICACIÓN INDIVIDUALIZADA	¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?	Nominal	Cientes
	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SEGURIDAD HACIA EL CLIENTE	¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?	Nominal	Cientes
		REGISTRO DE ATENCIÓN	¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?	Nominal	Cientes
		SATISFACCIÓN AL CLIENTE	¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?	Nominal	Cientes

MATRIZ DE RESULTADOS DE FRECUENCIA							FRECUENCIA		
Tabla	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		Descripción	Código	PARCIALES	TO TALES	
1	FORMALIZACIÓN	PROCESO DE FORMALIZACIÓN	JURÍDICA	¿Cuándo formalizo su empresa, tenía claro qué tipo de sociedad constituyo?	EIRL	1	4	4	
					SAC	2	0		
					SAA	3	0		
					SCRL	4	0		
			2	TRIBUTARIA	¿Cuándo se formalizó a qué tipo de régimen tributario se acogió?	RUS	5	4	4
						RER	6	0	
			3	LABORAL	¿A régimen laboral inscribió a su personal?	Regimen laboral general	7	0	4
						Regimen PYME	8	4	
			4	MUNICIPAL	¿Con respecto a la formalización municipal cumplió con presentar?	La vigencia de poder	9	4	4
						La autoeización expedida por INC	10	0	
			5	SECTORIAL	¿La MYPE que usted dirige ha requerido permiso especial para comercializar?	Actividad de comercialización	11	4	4
						Actividad Minera	12	0	
						Actividad Pesquera	13	0	
6	SIENDO PERSONA JURÍDICA	¿Como trabajador conoce si la empresa responde ante terceros, sólo por el capital constituido?	SI	14	5	12			
			NO	15	7				
7	OPORTUNIDADES DE COMPETIR	¿Conoce usted si la empresa tiene opción de poder exportar y competir en el mercado nacional?	SI	14	9	12			
			NO	15	3				
8	FACILIDADES AL SISTEMA FINANCIERO	¿Considera que la empresa donde labora tiene acceso al sistema financiero?.	SI	14	11	12			
			NO	15	1				
9	FACILIDADES EN CONVOCATORIAS	¿Ha tomado conocimiento si la empresa ha participado en convocatorias en entidades públicas?	SI	14	8	12			
			NO	15	4				
10	OPORTUNIDAD PARA ASOCIARSE	¿Conoce si la empresa ha integrado consorcios para participar en convocatoria?.	SI	14	6	12			
			NO	15	7				

MATRIZ DE RESULTADOS DE FRECUENCIA							FRECUENCIA	
Tabla	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	PARCIALES	TO TALES	
11	ATENCIÓN AL CLIENTE	FACTORES RELEVANTES	VINCULO CON EL CONSUMIDOR	¿Considera que los trabajadores de la ferretería muestran respeto, comunicación y compromiso?	SI	14	23	
					NO	15	15	38
VINCULOS INTERNOS			¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por cubrir sus expectativas?	SI	14	25		
				NO	15	13	38	
COMUNICACIÓN INDIVIDUALIZADA			¿Considera que los integrantes de la ferretería se preocupan por conocer a sus clientes?	SI	14	27		
				NO	15	11	38	
14		ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SEGURIDAD HACIA EL CLIENTE	¿Considera que en la ferretería le brindan la seguridad adecuada?	SI	14	15	
					NO	15	23	38
REGISTRO DE ATENCIÓN	¿Considera que la ferretería a la que acude, tiene registro de sus clientes fidelizados?		SI	14	8			
			NO	15	30	38		
16	SATISFACCIÓN AL CLIENTE		¿Usted, como cliente, se siente satisfecho comprando en la ferretería por que logran cubrir sus expectativas?	SI	14	28		
				NO	15	10	38	