



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPE BODEGAS EN EL PUEBLO JOVEN SUAZO
CHICLAYO 2021**

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

AUTOR

MIRANDA FERNANDEZ JULIO CESAR

ORCID:0000-0003-2834-000X

ASESOR:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**PIURA - PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

MIRANDA FERNANDEZ JULIO CESAR

ORCID: 0000-0003 -2834-000X

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura,
Perú**

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera 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 DE 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

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
ORCID: 0000-0001-7372-741X
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño
ORCID: 0000-0001-8823-2655
Asesora

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haber sido mi guía dándome fuerzas en los momentos más complicados de esta larga carrera profesional, le agradezco también por darme esta vida y el camino que me hizo seguir para realizar este importante logro, ya que en estos momentos me siento lleno de felicidad.

A mi querido padre Miguel que físicamente no se encuentra en este mundo pero que desde el cielo me está protegiendo para seguir adelante con esta carrera.

A mi querida madre Mirtha, por ser la gran promotora de seguir adelante dándome su aliento, buenos valores y ejemplo de trabajo. A mi hermana Mirtha y a mi esposa Laura por el apoyo moral que me dio y que fue quien me otorgo las herramientas necesarias para empezar esta hermosa profesión.

A mi familia en general por tenerme paciencia en los momentos más difíciles y también por el apoyo y consejos que me brindaron.

También le agradezco a mi estimado profesor Ademar que fue quien me asesoro en esta investigación y formar parte de este éxito alcanzado.

Estoy agradecido con el grupo de amigos que formamos en la universidad que gracias a ellos también hice posible este éxito.

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme y guiarme en la vida, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y otorgarme una vida colmada de enseñanzas, experiencias y sobre todo de bienestar.

Para mi familia en general, ya que, gracias a ellos, pude terminar mi carrera ya que me daban ánimos y ayudaban a seguir adelante con este importante logro como es la culminación de mis estudios.

A mis profesores, quienes transmiten su conocimiento y guía en el transcurso de estos cinco años de carrera profesional que me sirvieron de mucho para este fundamental éxito.

RESUMEN

La siguiente tesis es una investigación la cual tiene como objetivo caracterizar las variables de gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas de bodegas en el p.j Suazo-Chiclayo 2021. Su metodología es tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con 30 unidades económicas, la población es finita conocida para las dos variables, la fuente de información son los dueños de las micro y pequeñas empresas. se realizó un temario de 13 preguntas cerradas, 6 preguntas para la variable gestión de calidad y 7 para formalización, los resultados obtenidos en gestión de calidad, 90% de los dueños de las bodegas encuestados consideran que los productos que ofrecen las bodegas cumplen las normas establecidas la cual les proporciona buena demanda de clientes debido que los productos son de marcas conocidas y buena calidad, en cuanto a formalización el 80% de los dueños consideran que la formalización ayuda a crecer en el mercado gracias al crédito bancario, debido que ha permitido invertir en compra de productos, donde las empresas son beneficiadas, lo cual les permite ser competitivos. Llegando a concluir que la gestión de calidad proporciona mayores clientes por contar con productos vigentes y de calidad: por otra parte, ser formales les ayudado a crecer en el negocio gracias al préstamo bancario generando mejoras con la rentabilidad, la cual ha permitido inversión en la compra de productos ya que es beneficioso para su empresa y les permite ser competitivos.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Formalización, Financiamiento,

ABSTRACT

The following thesis is an investigation whose objective is to characterize the variables of quality management and formalization of the micro and small winery companies in the Suazo-Chiclayo 2021 pj. Its methodology is quantitative type, descriptive level, non-experimental design of cut transversal, with 30 economic units, the population is finite known for the two variables, the source of information is the owners of micro and small companies. A syllabus of 13 closed questions was made, 6 questions for the quality management variable and 7 for formalization, the results obtained in quality management, 90% of the surveyed winery owners consider that the products offered by the wineries meet the standards established which provides them with good customer demand because the products are of well-known brands and good quality, in terms of formalization, 80% of the owners consider that formalization helps to grow in the market thanks to bank credit, because it has allowed invest in the purchase of products, where companies are benefited, which allows them to be competitive. Concluding that quality management provides more customers by having current and quality products: on the other hand, being formal helped them grow in the business thanks to the bank loan, generating improvements with profitability, which has allowed investment in the Buying products as it is beneficial for your company and allows them to be competitive.

KEY WORDS: Quality Management, Formalization, Financing,

Contenido

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
Contenido.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
Índice de Cuadros	xii
I.-INTRODUCCIÓN	1
II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	11
2.1.- Antecedentes	11
2.1.1.- Variable de Gestión de Calidad.....	11
2.1.2.- Variable de Formalización	17
2.2.- Bases Teóricas	23
2.2.1.- Gestión de calidad.....	23
2.2.2.- Formalización	25
III.- HIPOTESIS.....	32
IV.- METODOLOGIA.....	33
4.1.- Diseño de la Investigación.....	33
4.2.- Población y Muestra	33
4.3.- Matriz de operacionalización de las variables.....	36
4.4.- Técnicas e Instrumentos	37
4.5.- Plan de Análisis	37
4.7.- Principios Éticos.....	39
5-1.- Resultados de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en rubro bodegas del p. Suazo-Chiclayo	41
5.2.- Análisis de Resultados	54
CONCLUSIONES.....	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	69

CUESTIONARIO	70
EVIDENCIAS	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables e indicadores.....	36
Tabla 2 Matriz de consistencia	38
Tabla 3 ¿los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas? .	41
Tabla 4 ¿ Realiza la empresa un buen servicio al cliente?.....	42
Tabla 5 ¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	43
Tabla 6 ¿ Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años?	44
Tabla 7 ¿ Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y su infraestructura?	45
Tabla 8 ¿ Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes?	46
Tabla 9 ¿ La MYPE se encuentra registrada en la SUNARP?	47
Tabla 10 Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el negocio al solicitar crédito bancario?.....	48
Tabla 11 ¿ Ud. Considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?.....	49
Tabla 12 ¿ Su negocio posee licencia de funcionamiento?.....	50
Tabla 13 ¿ Realiza financiamiento para su empresa?	51
Tabla 14 ¿ Es una ventaja de la formalización contar con RUC?.....	52
Tabla 15 ¿ Realiza ña empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio?	53

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 ¿los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?	41
Grafico 2 ¿Realiza la empresa un buen servicio al cliente?	42
Grafico 3 ¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	43
Grafico 4 ¿Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años?	44
Grafico 5 ¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y su infraestructura?	45
Grafico 6 ¿Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes?	46
Grafico 7 ¿ La MYPE se encuentra registrada en la SUNARP?	47
Grafico 8 ¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el negocio al solicitar crédito bancario?	48
Gráfico 9 ¿Ud. Considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?.....	49
Gráfico 10 ¿Su negocio posee licencia de funcionamiento?	50
Gráfico 11 ¿Realiza financiamiento para su empresa?.....	51
Grafico 12 ¿Es una ventaja de la formalización contar con RUC?.....	52
Gráfico 13 ¿Realiza ña empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio?..	53

Índice de Cuadros

CUADRO 1 Relación de unidades económicas	34
CUADRO 2 Características de la población y muestra	35

I.-INTRODUCCIÓN

Chiclayo se presenta como uno de los departamentos con gran número de micro y pequeñas empresas dedicadas a la comercialización, es el puerto o centro comercial regional. Las MYPES son lideradas por emprendedores que tienen ciertos conocimientos de lo que es y significa gerencia, estando ubicadas en la zona urbana de Chiclayo, siendo estas empresas las generadoras de empleo, contribuyen en la disminución del índice de desempleo. (Lupu, 2017)

El presente estudio está referido a las bodegas y actualmente en el Perú existen alrededor de 414 mil bodegas y en la ciudad de Lima son 113 mil unidades (Asociación de bodegueros del Perú, 2018). En muchas de ellas abunda la informalidad y la falta de atención adecuada. Las micro y pequeñas empresas generan un gran porcentaje de puestos de trabajo y desempleo. (Ministerio de la Producción, 2018)

Es así que el de acuerdo al Ministerio de la Producción: “Mipyme generan alrededor del 60% de la PEA ocupada, considerándose como la fuente generadora del empleo. Asimismo 10 de cada 100 personas de la PEA ocupada son conductoras de una pyme formal”. Es por ello la gran importancia que les da el Estado y sus esfuerzos por formalizarlas, porque un gran porcentaje de ellas se encuentra sumida en la informalidad, evadiendo el pago de impuestos y perjudicando a los trabajadores que laboran en ella. El presente estudio de investigación procede de la línea de investigación designada: Gestión de la Calidad en las MYPE, línea que fue establecida, por la Escuela de Administración e incluida en el campo disciplinar: promoción de las MYPE. (Ministerio de la Producción, 2018)

Las bodegas en el Perú se inician hace muchos años, con el traslado de los asiáticos a nuestro continente donde algunos llegaron a nuestro país dando origen a esta actividad comercial, últimamente hay un incremento de tiendas a nivel nacional, en el cual se multiplicaron en nuestra nación, se produjo un nuevo estilo de mercados a través el cual los consumidores son tan detallistas y prefieren un distinto servicio con el mejor interés y calidad de los productos brindados que satisfagan a los clientes. La mayoría de compradores rebuscan artículos de primera necesidad en donde la atención tiene que ser con amabilidad, satisfactorio, donde los costos sean asequibles y con garantía, también buscan ofertas, promociones y buen trato para con los compradores. Es por ello que, para mantenerse los autoservicios, las tiendas comerciales apostaron en su habilidad empresarial, tratando de encantar a sus consumidores, prometiéndoles obsequiar premios por la compra de sus productos con exclusivas, ofertas y promociones para lograr conseguir clientes (Castillón, 2016).

Los negocios enfrentan continuamente situaciones que deben ser guiados a identificar a plenitud los elementos internos y externos también conocidos por algunos intérpretes como son el micro y macro entorno donde se desarrollan las empresas. Desde el punto de vista los factores internos o el micro entorno en las bodegas del p.j Suazo son los siguientes:

En cuanto a su **infraestructura** las bodegas en su mayoría son locales domiciliarios y cuentan con un área de ventas las cuales son amplias para la comodidad del cliente, asimismo cuentan con vitrinas y anaqueles donde colocan sus productos para la venta. Cuentan con refrigeradoras para guardar gaseosas, frugos, yogurt y otros, también cuentan con alumbrado eléctrico y agua potable, se visualiza en la pared de estos establecimientos, licencia de funcionamiento, certificados de

autorización sanitaria, certificados de fumigación, y un extinguidor los cuales son requisitos que pide el municipio para poder apertura una bodega.

En cuanto a **recursos humanos**, las bodegas de este estudio de investigación son administrados por sus dueños, y a veces tienen ayuda de un familiar para la venta de productos, la municipalidad le exige carnet de salud a los dueños de las bodegas para indicar que no tiene ninguna enfermedad y puedan dar inicio a este negocio.

Las MYPES, tienen un rol estrechamente primordial en la producción y economía, de nuestro país, y en todos los Países del mundo, se han transformado en un sorprendente administrador de progreso para el patrimonio de nuestra nación en todas sus labores de negocio como comercio, producción y servicios, debido que genera introducir fuentes de trabajo e beneficios de provecho y rendimiento y solvencia para la población que fortalecen la economía del sector en estudio, por eso la totalidad de los dueños o titulares de las MYPES estima que una de los principales desventajas de estas empresas es enfrentar, la formalización y como comprendemos que la rentabilidad es la capacidad de utilizar adecuadamente los medios para crear la mayor utilidad en el negocio es necesario ser formales, ya sea para comenzar su actividad o para regenerar situaciones de deudas tanto económicas como comerciales; en alguno de estos casos tienen obstáculos para obtener ganancia, lo cual es indispensable que se les conceda más acceso al crédito bancario. Estos procedimientos deben añadirse por excepción, la protección que necesitan es de una institución bancaria privada, la cual debe estar garantizadas en avalar a las micro y pequeñas empresas del país. (Castillón, 2016)

Asimismo, sabemos que la formalización nos proporciona realizar una buena gestión de calidad; y a la vez generar mejoras en la rentabilidad del negocio, además

los dueños de estas empresas manifestaron que es necesario la inversión en la capacitación para todos sus integrantes de la organización, y por ello les permite ser más competitivos.

Bodegas vienen hacer aquellos negocios forjados entre familiares que operan como micro y pequeñas empresas (MYPE), por su nivel de operaciones y conforman en conjunto el sector más importante de comercio minorista, por tanto, de las MYPE y la generación de empleo. (Choquehuanca, 2017, p. 7)

En el factor legal en el marco de la política de modernización y formalización de la actividad económica, los gobiernos locales fomentan la formalización de los bodegueros a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior. Para la formalización de los bodegueros el estado promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y colegios notarios. (Choquehuanca, 2017, p.2).

En el Perú, el sector de la micro y pequeña empresa ocupa aproximadamente el 75% de la población económicamente activa (PEA). Pocos países de Latinoamérica y el resto del mundo han experimentado este fenómeno de una forma tan intensa, para algunos esta cifra podrá resultar sorprendente y para muchos incluso desconocida. Pero lo que está claro es que el Estado es consciente de ambas situaciones; tanto del problema que genera la magnitud de la cifra como del desconocimiento de la misma. El tratamiento de esta realidad es ineludible y se requiere de manera inmediata; sin embargo, ni el Estado ni otras entidades le han prestado la debida atención, otorgándole solo un trato tangencial y esporádico. Son muchos los requerimientos de las microempresas; entre los más importantes se

encuentran la necesidad de una regulación normativa adecuada y de programas orientados a fomentar su desarrollo e insertarlas en la dinámica económica del país. El acceso al crédito, dentro de este último rubro, se constituye como uno de los mayores obstáculos al que se enfrenta un microempresario cuando requiere medios para financiar su actividad; más aún si tenemos en cuenta que en la actualidad todas las fuentes de financiamiento tan sólo llegan a cubrir el 4% de las necesidades del sector. (Sabogal, 2018).

Las MYPES son importantes porque generan fuentes de trabajo al 80% de la población económicamente activa trabaja (PEA) y genera alrededor del 45% del producto interno bruto (PIB). (Gomero Gonzales, 2015), y cuentan con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles). (Emprender, 2018)

Huamani (2019) El estado peruano a través de la Norma Técnica Peruana NTP 933.961:2015 gestión integral de MIPYME, ayuda a estas a adaptar sus Sistemas de Gestión de Calidad para que alcancen la competitividad y mejorar su calidad, ya que este modelo se apoya en las exigencias de la ISO 9001 a la realidad nacional. 14 Según la encuesta Nacional de la calidad en las MYPES, el 28% de sus productos son rechazados, el 75.5% de las MYPES creen que es importante la certificación de la calidad en sus procesos productivos, ya que mejora su posicionamiento en el mercado, el 18% de las MYPES aplican normas técnicas peruanas (NTP) en algunos de sus procesos productivos, de este grupo el 97.5% tienen un beneficio positivo, 45% dijo que amplió su mercado, mientras que el 44.6% afirmó que mejoró su productividad y un 19.8% indicó que se lograron reducir costos

En el contexto del factor político, las MYPE en el Perú, las micro y pequeñas empresas aportan el 42% al PBI nacional. Los países mueven su economía gracias a las actividades industriales y comerciales que realizan las empresas. Dentro de esta masa de empresas cuya actividad genera muchos puestos de trabajo se encuentran las micro y pequeñas empresas, entidades con las mismas características de las grandes pero cuyos volúmenes de venta es inferior. En el Perú las micro y pequeñas empresas representan el 96.2% del total de las empresas formales, 3.2% pequeñas empresas y 0.1% las medianas empresas (Ministerio de la Producción, 2018).

Las organizaciones en el factor económico, la organización desde la característica jurídica que tenga, utilizan herramientas estratégicas de competitividad, genéricas y de márketing, para el desarrollo y crecimiento de la MYPES teniendo sostenibilidad en el mercado. El interés político de los ciudadanos del Perú, se identificó que encuestados en mayor o menor medida no presenta un interés hacia la política, manifiesta que solo el 58,3% les preocupa muy poco, existen personas a las cuales no le interesa, la política. (Sánchez, 2018)

Desde lo Social, Chiclayo tiene crecimiento, y un gran potencial que poco a poco ha desarrollado; potenciar y ayudar en la mejora de la gestión empresarial, para que obtengan un crecimiento de manera sólida y sostenible; al mismo tiempo que deben tener un enfoque de innovación y utilizar nuevas técnicas o estrategias de mercado para poder hacer frente a competidores de mayor ímpetu. (Lupu, 2017)

Los emprendedores recurren al factor de la tecnología ya que este tiene un impacto importante en cuanto a aspectos fundamentales, como son la comunicación, el teletrabajo, la inteligencia artificial El emprendimiento empresarial de la micro y

pequeña empresa (MYPE) tiene una participación de 24% en el PBI nacional; este sector aporta el 85% del empleo en el país. De cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas. Es un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú (Chau, 2018).

Alrededor del 80% de bodegas de todo el país; es decir, unos 331,200 bodegueros, se verían afectados con la eliminación del Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo RUS), una medida propuesta por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat). De acuerdo con Andrés Choy, presidente de la Asociación de Bodegueros del Perú, esta disposición afectaría la gestión de sus negocios, al no poder cumplir con plazos y procedimientos establecidos, lo que generaría “multas abusivas”, dijo. Como se recuerda, el Nuevo RUS permite a micro y pequeñas empresas, con ingresos brutos o adquisiciones mensuales de hasta 5 mil soles, pagar 20 soles mensuales al fisco. (Diario, Exitosa, 2017)

Andrés Choy sostuvo que el gremio ha iniciado reuniones con representantes de la Sunat, el Ministerio de Economía y hasta con el Congreso de la República, para solicitar que se mantenga el Nuevo RUS, a fin de no afectar a las bodegas, así como a pequeños comercios, entre bazares, ferreterías y librerías adscritas a este régimen. (Diario Exitosa, 2017)

Quito (2020) Señala con respecto al análisis de las cinco fuerzas de Porter, se analiza que es una herramienta competitiva. en 1979 y lo publico en 2008 en Harvard. Estas fuerzas son: la primera sobre Amenaza de nuevos competidores las principales barreras son los costos bajos, altos costos de instalación, altos costos de

formalización, la no presencia de área de terreno para ubicación. La segunda respecto al poder de negociación de los consumidores, desarrollan productos con características que exige el consumidor y con precios que estén a su alcance de cada segmento, se requiere de la fidelización del cliente. La tercera fuerza relacionada con el poder de negociación de los proveedores, la capacidad de los proveedores de imponer condiciones a un mercado tiene un impacto directo en los clientes. Cuarta fuerza la amenaza de sustitutos, cuando dichos bienes representan una oferta alternativa. Puede tratarse de diferentes productos que satisfacen la misma necesidad y finalmente la intensidad de competencia dentro del sector, la lucha de competidores dentro de una industria aumenta o se mantiene en su lugar. La importancia de los costos fijos, la posibilidad de lograr economías de escala, productos suntuarios o perecederos, etc.

De acuerdo a la situación antes caracterizada se puede enunciar el problema: ¿Cómo analizamos la Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Lambayeque, año 2021?, problemática que existe en la región Lambayeque y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscara dar solución a la problemática antes identificada.

Asimismo, el objetivo general que se ha establecido se puede enunciar como: “Analizar la Gestión de la calidad y formalización de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Chiclayo, año 2021”. En tanto los objetivos específicos (a) Determinar si la gestión de calidad es importante para MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Chiclayo, año 2021. (b) Describir los procesos para buena gestión de calidad de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Chiclayo, año 2021. (c) Especificar los beneficios de la formalización de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Chiclayo, año 2021. (d). Identificar qué ventajas percibe

Ud. de la formalización para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo-Chiclayo, año 2021.

La presente Investigación se justifica con la finalidad de lograr analizar las características de la gestión de la calidad y formalización de las MYPES del rubro bodegas con la finalidad de conocerlas y que en un futuro estas MYPES se encuentren en la capacidad de diseñar las estrategias pertinentes al contar con un diagnóstico preciso que servirá como input para futuras investigaciones. Por otra parte, también se justifica por aspecto práctico ya que demuestra de forma operativa la forma de obtener los resultados desde la información recolectada de características de las variables objeto de estudio. Finalmente muestra metodológicamente un modo desarrollando aplicaciones estadísticas y matemáticas para el dialogo y la triangulación de la importancia de la investigación.

La Metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con 30 unidades económicas, la población es finita conocida para las dos variables, la fuente de información son los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas. se realizó un temario de 13 preguntas cerradas 9 dicotómicas y 4 tricotómicas.

Por otra parte, la presente investigación queda delimitada de la siguiente manera:

- Delimitación Espacial: Pueblo Joven Suazo – Chiclayo -Perú
- Delimitación Temporal: Año 2020-2021
- Delimitación ò Psicográfica: Bodegas
- Delimitación Temática: Gestión de la Calidad y Formalización

Los principales resultados obtenidos en gestión de calidad el 90% de los propietarios encuestados consideran que los productos que ofrecen las bodegas si cumplen con las normas establecidas la cual les proporciona buena demanda de clientes ; en cuanto a formalización el 80% de los propietarios consideran que la formalización si ayuda a crecer en el mercado lo cual ha generado mejoras con el financiamiento, además expresaron que les ha permitido inversión en la compra de productos donde las empresas son beneficiadas lo cual les permite ser más competitivos.

Sus principales conclusiones en cuanto a la variable gestión de calidad llego a la conclusión que les proporciona mayores clientes por contar con productos vigentes y de calidad, es decir productos que no caducan como lo establece la norma sanitaria, por otra parte, la formalización ha generado mejoras con la rentabilidad, además expresaron que les ha permitido inversión en la compra de productos y es beneficioso porque les ayuda a crecer en el mercado y les permite ser más competitivos.

II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.- Antecedentes

2.1.1.- Variable de Gestión de Calidad

Burgos (2017) la tesis en estudio lleva como nombre: Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008. Esta investigación se desarrolló en la Universidad Libre de Colombia-Bogotá. El presente proyecto tiene como objetivo elaborar el proceso de diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad para el restaurante bar de la ciudad de Santa Marta Ouzo Agave Azul S.A.S basada en dos importantes normas. Para iniciar se realizó un diagnóstico del estado de la organización en estándares de calidad medido por la herramienta de encuesta virtual y presencial, la evaluación de un indicador de percepción de experiencia de servicio y las respectivas listas de chequeo de cada norma; en el caso de la norma ISO 9001:2015 este diagnóstico genera diagramas de redes y un plan de acción para iniciar con el proceso de diseño del SGC.

De acuerdo con las conclusiones obtenidas previamente, se inició el diseño del SGC con el desarrollo de la matriz del plan de acción correspondiente a la norma ISO 9001:2015, donde se dan herramientas de cumplimiento numeral a numeral de la misma. Por otro lado, se realizó el diseño de la matriz de procedimientos en gestión de riesgos, junto con toda la documentación requerida por la norma y necesaria para la organización. Finalmente se estableció el proyecto de la gestión en los cambios junto al procedimiento y las matrices necesarias para su desarrollo y posterior control.

González (2019) esta investigación tiene como título: Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Sociedad

Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la Normativa ISO 9001:2015. Esta investigación se desarrolló en la Universidad Austral de Chile, Tuvo como objetivo Desarrollar propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, a través de un análisis de brechas y desarrollo de procedimientos con el fin de preparar a la Empresa. A partir de los objetivos específicos previamente definidos, se procede a realizar el diseño metodológico que permite cumplir las metas establecidas en cada objetivo, en la siguiente tabla se encuentran descritas las etapas como las actividades. El desarrollo metodológico está compuesto por cuatro etapas: Diagnóstico de los procesos, creación de políticas y objetivos de calidad, desarrollo de documentación del sistema de calidad y preparación del programa de auditoría interna.

Llegando a la conclusión de esta tesis, que de acuerdo con la información recibida se propone a los propietarios de la empresa mejorar sus procesos y así ampliar su infraestructura a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 que prepare a la empresa hasta la primera auditoría interna para una futura implementación, lo cual les permitirá establecer los procedimientos basados en documentación sustentable y ordenada entregando valor agregado en la calidad del servicio y ventajas competitivas en el rubro inmobiliario.

Muñoz (2018) esta tesis tiene como título: Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Esta investigación fue estudiada en la Universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador. La presente investigación tuvo como finalidad generar una guía para el manejo de la gestión de una mediana empresa ubicada en la ciudad de Quito, y el mejoramiento organizacional que requiere dicha empresa. El trabajo inició con la verificación de las teorías referentes a la gestión por procesos, para sustentar de manera

concreta el modelo propuesto. Para el levantamiento de la información se aplicaron las técnicas de la entrevista, encuesta e incluso la observación, Este aumento del tamaño del negocio generó la necesidad de aplicar una metodología de gestión que le permita mantener la calidad de sus servicios, y por tanto competitiva en el mercado.

La investigación mencionada concluyó, hay que tomar en cuenta que el desarrollo de procesos implicará una inversión para la organización, sobre todo de tiempo, pues el proceso de adaptación del personal, al manejo de operaciones estandarizadas, al uso de normas, formatos y documentación establecida, requerirá un período de adaptación prudente.

Sabino (2017) la siguiente tesis tiene como título: Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. Esta tesis se desarrolló en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se trazó como objetivo general, Determinar la Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es del tipo descriptivo, con un estudio muestral de 12 micro y de pequeñas empresas.

Esta tesis en mención concluyo, que la mayoría de estas bodegas provienen del origen familiar, fueron creadas esperando generar ganancias; afirman que su aprendizaje es lento en cuanto a lo que es gestión de la calidad para el agrado de sus clientes, es tener los productos que los clientes necesitan y el buen trato que tiene la empresa, en la cual se podrá medir el rendimiento productivo.

Sánchez (2017) la presente investigación titulada “Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las MYPE rubro hoteles en el distrito Pariñas

– Provincia Talara, año 2017”, este estudio se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote estableció como objetivo identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las MYPES, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, año 2017. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: competitividad, calidad del servicio. Así se determinó han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas centradas principalmente en el factor Recursos Físicos dado a su localización cercana a la Refinería de Talara,

Llegando a la conclusión de esta tesis en mención, que tiene ventaja con los otros competidores ya que les permite tener precios relativamente altos con la alta responsabilidad de mantener un buen servicio al cliente y preocuparse por la continuidad de dichos convenios, que en algunos casos llegan hasta ocupar la totalidad de las habitaciones de un hotel.

Pillco (2017) la investigación titulada “Gestión de Calidad y Competitividad Del Mercado San Pedro Cuzco-2017”. Esta investigación se desarrolló en la Universidad Peruana Austral del Cuzco. Este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Establecer de qué manera la Gestión de la Calidad influye en la competitividad del mercado San Pedro Cusco. La investigación de este trabajo es de nivel descriptivo y explicativo; se utilizó el método descriptivo. El diseño es no experimental, la población lo conformaron 1180 vendedores y 11800 clientes, la muestra se compuso por 168 vendedores y 193 clientes. El tipo de muestreo aplicado es el de probabilístico. Las técnicas que se utilizaron para recopilar los datos fueron las encuestas. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

La investigación después de la interpretación y el análisis concluye lo siguiente: se evidencia la existencia de la relación entre la Gestión de la Calidad y la competitividad del Mercado de abastos del sector abarrotes de San Pedro, donde los incrementos de sus productos en los niveles de Gestión de la Calidad generan ingresos económicos esto directamente influye en la mejora de la competitividad.

Mío (2018) esta tesis tiene como título: Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES en la provincia de Chiclayo, año 2018. Esta Investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES en la provincia de Chiclayo, año 2018. Con respecto a su metodología, se utilizó una investigación correlacional, cuyo diseño utilizado fue no experimental de tipo corte transversal. La muestra estuvo constituida por 485 MYPES de la provincia de Chiclayo en el año 2018. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos que se emplearon son la guía de entrevista, el cuestionario y la ficha bibliográfica.

Frente a esta situación esta tesis concluye que las entidades financieras que brinden asesoría empresarial para las MYPES de la provincia de Chiclayo, puedan educar y sensibilizar en cuanto a temas de gestión empresarial como: formalización, atención al cliente, calidad, gestión financiera, innovación, marketing y las nuevas tendencias en los negocios para el desarrollo de las MYPES de la provincia de Chiclayo.

Fernández (2017) tesis titulada Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión Por Procesos, para Incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones

A & B-Chiclayo. Este estudio se desarrolló en la Universidad Señor de Sipán-Pimentel. El objetivo principal de esta investigación es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad. Esto se realiza utilizando, el mapa de proceso de la empresa, los diagramas de flujo, y los diagramas causa efecto correspondiente a los procesos de la empresa. El proceso metodológico se basa en el recopilar la información mediante el análisis de documentos, utilizando archivos, documentos, y cuestionarios y la entrevista, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de fuentes documentales y observar los hechos a través de la valoración por parte de los encuestados y entrevistado, con el fin de ser utilizados dentro de los límites de nuestra investigación.

Llegó a la conclusión que La inversión para la implementación del sistema se recuperará en el transcurso del primer año, el resultado del análisis beneficio – costo es de 1.39, es decir que la propuesta es económicamente viable, en donde se recupera la inversión y se obtienen ganancias.

Mendoza (2017) el presente estudio es titulado: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 22000 para la Empresa Gandules INC. S.A.C.”. Como objetivo general, Mejorar el desempeño de la organización, controlar los niveles de inocuidad de los productos y facilitar el control de sus operaciones. Esta tesis se desarrolló en la Universidad Señor de Sipán- Pimentel, Chiclayo. Después, nos referimos a las herramientas metodológicas empleadas en la elaboración de este proyecto, planteando la hipótesis general e identificando las variables y su operacionalización. Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Empresa en cuanto a las Buenas Prácticas de Manufactura, mediante la observación directa y aplicando los conceptos técnicos, se recogieron puntualmente las características de la

planta de proceso y funcionamiento. Se cuantificaron los aspectos evaluados para una valoración más descriptiva, de modo que se establezca una priorización de las falencias que se pretenden corregir por lo que concluimos que las puntuaciones porcentuales obtenidas no son las óptimas. Además, se presentó la propuesta y justificación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.,

La tesis mencionada concluyo que, el VAN es de \$ 428,866 dólares americanos y un TIR de 203 %, La relación Beneficio Costo encontrado es de (5.09) es mayores que 1, lo que nos indica que el proyecto es rentable.

2.1.2- Variable de Formalización

Oviedo, Cadena y Ricardo (2020) realizo una investigación titulada “Formalización Empresarial del Establecimiento Comercial StevHard ubicado en el Municipio del Carmen de Apicalá-Tolima, 2020”. Esta tesis se desarrolló en la Universidad Piloto de Colombia. Tiene una metodología que utilizo para el desarrollo del presente trabajo es de carácter descriptivo porque realiza la inspección de la selección de características fundamentales a través de la narración y establecimiento de situaciones y características de los fenómenos o situaciones encontradas; así mismo la investigación es propositiva ya que como parte de las conclusiones y alcances del presente trabajo se espera que StevHard obtenga resultados y beneficios del Estado.

La tesis en mención llego a la conclusión que al estar formalizado se protege el nombre del establecimiento comercial, y pueden ampliarle el crédito bancario para su negocio evitando contratiempos; si llegare a existir un establecimiento de similar nombre, después de creado el StevHard. También manifestó acerca de Los sistemas de

información que permiten consolidar la información contable, tributaria, fiscal, que garanticen el seguimiento de las cifras y los impuestos.

López (2018) realizó una investigación titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” en la Universidad de Santiago de Guayaquil en Ecuador, se empleó la metodología descriptiva, cualitativa, siendo el objetivo general. Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente.

Llegó a las siguientes conclusiones: A través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio. También concluyó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

Aquino (2018) el presente trabajo tiene como título: Caracterización de las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio rubro bodegas del mercado Valle Sagrado distrito de San Juan de Lurigancho 2018. Esta investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector

comercio rubro bodegas del mercado Valle Sagrado distrito de San Juan de Lurigancho 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 20 bodegas del Mercado Valle Sagrado, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas relacionadas a las variables de investigación.

Esta tesis en mención llevo a la conclusión, sobre la gestión de calidad que no se identifican con este término y tienen la necesidad de tener conocimiento acerca de esta variable, y realizar su formalización porque es muy importante ser formales y poder obtener financiamiento y ayuda en cuanto a préstamos bancarios.

Cabrera (2019) la presente investigación titulada: “Incidencia del Nuevo Régimen Único Simplificado con la formalización de la Micro y Pequeña empresa en el centro comercial San Antonio- Cajamarca, 2019.”, Esta investigación fue desarrollada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo-Cajamarca. El objetivo principal del presente estudio fue: Determinar la incidencia del Nuevo RUS en la formalización de la Micro y Pequeña empresa en el Centro Comercial San Antonio - Cajamarca, 2019; pues se buscó demostrar que gracias a este régimen tributario muchos microempresarios emprendedores han logrado formalizar sus negocios debido a su simplicidad y beneficios. La presente investigación fue de tipo descriptivo, asimismo su diseño es no experimental, ya que no se manipularán ninguna de las variables y su nivel relacional, pues tiene por objeto medir el grado de relación que existe entre las variables de estudio (Nuevo Régimen Único simplificado y Formalización de las MYPES); pudiendo servir de aporte para futuras investigaciones y estudios científicos.

Esta tesis mencionada llego a la conclusión, el Nuevo Rus incide significativamente en la formalización de la micro y pequeña empresa en el Centro Comercial San Antonio – Cajamarca. Llego a la conclusión donde se aprecia que, gracias a su licencia de funcionamiento los pagos son más justos, como el impuesto tributario de acuerdo a sus compras, ventas mensuales y anuales, así como los beneficios y las obligaciones que se les exige están a su alcance, y puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera eficiente. Sin embargo, cabe mencionar que existe una deficiente cultura y conciencia tributaria.

Rojas (2019) la formalización de las micro y pequeñas empresas como medio para reducir la informalidad del sector comercial de la Provincia de Yauli, año 2019. Esta tesis se desarrolló en la Universidad Nacional Alcides Carrión-Cerro de Pasco. Como objetivo: Diagnosticar y Analizar como influyo la formalización de las MYPES para determinar el nivel de informalidad del sector comercial de la Provincia de Yauli Oroya 2019. La tesis realizada en cuanto a los lineamientos metodológicos, esta se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y cuyo tipo de estudio fue aplicada, la población lo conformaron 48 comercios informales ubicados en la Provincia de Yauli la Oroya, a quienes se les aplico la encuesta a través de un cuestionario, de la recolección de datos se llevó a cabo la técnica de la encuesta; y el instrumento aplicado fue un cuestionario de 13 preguntas.

Llegó a la conclusión: consecuentemente se ha determinado que, la mayoría de las personas dedicadas a la actividad micro empresarial en el sector comercial desconocen los pasos para la formalización empresarial, así mismo se determinó que la mayoría de ellos no tienen licencia de funcionamiento ni certificado de defensa civil,

debido al tiempo que demoran esta institución edil en realizar estos trámites, constituyendo un problema serio en la provincia de Yauli la Oroya.

Diaz (2017) tiene como título: Determinantes de la Informalidad en las MYPES provincia de Lambayeque. Este estudio de Investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. En esta tesis tenemos como objetivo el análisis de la informalidad laboral y tributaria de las MYPES ubicadas en la provincia de Lambayeque. La informalidad tributaria se establece con aquellos negocios sin RUC, sin permisos municipales, ni certificados de defensa civil. Mientras que la informalidad laboral se basa en la inexistencia de trabajadores en planilla. Para las estimaciones respectivas se emplea una muestra de 865 encuestas aplicadas en zonas urbanas de la provincia de Lambayeque, las variables de la encuesta fueron las características del negocio, sus percepciones en torno a la formalidad sus beneficios y las limitantes de que perciben los negocios en torno a ello. Se aplicó un modelo Logit binominal donde la variable dependiente era la informalidad y las independientes eran características del negocio.

La tesis mencionada concluyó que La informalidad en la provincia de Lambayeque se ha estimado desde dos perspectivas en el caso de la informalidad tributaria (sin RUC, ni permisos) esta es determinadas por el número de trabajadores y las limitantes del crecimiento del negocio.

Flores (2018) la presente investigación de tesis denominada: “La Caracterización” de la Formalidad y Rentabilidad de las MYPES, del sector comercialización de arroz en Lambayeque año 2018. Este estudio se desarrolló en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general:

Determinar las características de la Formalización y la Rentabilidad de las MYPES en el sector comercialización de arroz en Lambayeque 2018. Esta investigación se desarrolló en la Universidad Señor de Sipán-Pimentel, Chiclayo. Como objetivos específicos: determinar las características de los representantes legales de las MYPES del sector comercialización de arroz Lambayeque 2018. Determinar las características de la Formalización de las MYPES del sector comercialización de arroz Lambayeque 2018. Determinar las características de la Rentabilidad de las MYPES del sector comercialización de arroz Lambayeque 2018. La metodología para el desarrollo fue de tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, porque se realiza sin manipular las variables. En la recolección de datos se tomó como población 1266 personas y representada por 300 MYPES dedicados a la comercialización de arroz en el Departamento de Lambayeque. Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Llego a la conclusión esta investigación donde se determinó que sus características en sus Representantes legales para estas MYPES del sector comercialización de arroz en Lambayeque, la mayoría tiene de 31 años a más, su nivel de estudios prevalece el de nivel secundaria, en el giro del negocio tienen entre 3 a 5 años y su accionar en la gran mayoría es informal

Sánchez (2018) Realizo una investigación denominada: “caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPES del sector comercio del mercado Benjamín Gamarra de la Urbanización Campodónico Chiclayo 2018”, Esta investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Para la presente investigación se determinó como objetivo general: determinar las principales características de la formalización y la competitividad de las MYPES del

sector del mercado Benjamín Gamarra de la Urbanización Campodónico 2018, la metodología empleada fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte trasversal. Las MYPES de investigación son 24 gerentes (dueños), la población por las variables es: formalización y competitividad que determinaron una población finita conocida, respecto a la muestra y el resultado que se obtuvo para encuestar en la ciudad de Chiclayo es de 24 gerentes. Para aplicar la técnica se utilizó la encuesta, con el instrumento cuestionario.

Luego de la ejecución de resultado del análisis se concluyó, que: de las MYPES encuestadas del rubro del sector mercado de la provincia de Chiclayo, se encuentran formalizadas ya que se encuentran registradas en registros públicos, logrando ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento de sus ventas. En cuanto a la competitividad, de las MYPES encuestadas del rubro del sector mercado de la provincia de Chiclayo, son competitivas, por la calidad, el precio de sus productos y la atención al cliente.

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Gestión de calidad

La calidad viene hacer el conjunto de mecanismos tanto para tangibles como intangibles el cual debe ser mostrado al comienzo de cada actividad ya sea de comercio, servicios, labores de producción. Un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos de una organización en la cual se encuentra normas establecidas que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando métodos como los procesos ya que son necesarios para lograr esos objetivos. (Grijalbo, 2017).

2.2.1.1- Importancia de la calidad

La importancia de Calidad tanto en el Servicio o en sus clientes, la finalidad y razón principal que deben tener estas organizaciones, negocios e instituciones prestadoras de servicios están cada vez más sofisticados, innovando y colocando estándares de satisfacción que van en aumento, por lo cual estas organizaciones se ven en la obligación de no solo ofrecer una buena calidad sino que también adoptar buenas prácticas en cuanto a la amabilidad y generosidad otorgada, donde se notara el crecimiento de la venta de productos como lo aconseja Núñez, donde este señala “que la rivalidad entre los mercados de este orbe globalizado va en aumento”, es debido que las organizaciones también deben de analizar y examinar sus productos mostrados, como también se ven en la obligación de conducir las habilidades en el manejo del buen servicio, como también la calidad del producto o servicio. Comprender la importancia de la calidad permitirá que los empresarios y gerentes tengan moralidad y destaquen sus técnicas en cuanto a calidad de producto o servicio poniendo énfasis en las exigencias de sus clientes y usuarios. (Pérez, 2017)

2.2.1.2.- Procesos de la calidad

el proceso que se otorga en las MYPES, son de una manera inconsciente, debido a que los representantes no elaboraron un análisis o estudio de mercado en todo lo que se refiere a necesidades de los clientes para la constitución en beneficio de sus negocios, igualmente se resignan y no ambicionan a salir adelante progresivamente. Debido a esto Juran, desarrolla tres procesos básicos que existen para la gestión de calidad. (Pérez, 2017)

Planificación de la calidad: Es la técnica de elaboración que se necesita para cumplir los objetivos de calidad, reconociendo primeramente a nuestros clientes y sus necesidades para esto tenemos que proyectarnos a nuestros productos o servicios. Con la planificación estratégica, incluso se puede determinar estrategias para cumplir las metas a efectuarse en un periodo señalado.

Control de calidad: Se provee a través de los procesos, instaurando unidades de medición y así poder estimar la información, para luego comprobar el cumplimiento real en cada uno de los procesos, igualmente que se pueda optimizar las técnicas y la duración tomada para este procedimiento.

Mejora de la calidad: El procedimiento para conseguir equilibrar el desempeño sin referencias, es decir el compromiso y la necesidad de mejora con la utilización de métodos fundamentales para el incremento, infraestructura y desarrollo de la empresa. También esto sirve para que todas sus actividades se mantengan con la misma calidad en el grado programado.

2.2.2.- Formalización

La formalización es un proceso mediante el cual un empresario o microempresario incorpora su negocio a la economía formal sujetándose a la normatividad vigente, para ofrecer sus productos en un determinado territorio.

“La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal, referidas a la formalización Tributaria, Municipal, Laboral y Legal la cual les ayudara a crecer en la empresa” (OIT, 2017, p. 1).

2.2.2.1.- Beneficios de la Formalización

Santos (2019) menciona que las empresas están regidas bajo la nueva Ley de las MYPE, con la cual se busca promocionar la competitividad, formalización y desarrollo de estas, además de ofrecer diversos beneficios los cuales se clasifican a continuación:

a) Beneficios Tributarios

-Las Personas Naturales que se afilian al RUS efectuaran el pago de 20 soles cuyo monto es fijado de acuerdo a los ingresos obtenidos dentro de la categoría, dicho importe incluye el pago de impuesto a la renta e IGV.

- La microempresa que opta por el Régimen Especial de Renta (RER), sólo cancelaran el 1.5 por ciento de sus ingresos netos mensuales.

- Las MYPES estarán exentas del pago de tasas a las Municipalidades por diligencias tales como renovación, actualización de datos entre otros relacionados a la misma, excepto en el cambio de régimen. Por otro lado, sólo asumirán el 30 por ciento de los derechos de desembolso por trámites ejecutados ante el Ministerio de Trabajo.

b) Simplificación de Tramites

- La constitución y formalización de la organización bajo modalidad de persona natural podrá ser concluida en 72 horas.

- Las empresas constituidas como Personas Jurídicas lo harán mediante escritura pública y la Minuta de Constitución no será obligatoria al instante.

c) Beneficios Laborales

Para los Empleados:

- Tienen derecho a percibir una Remuneración Mínima Legal.
- Jornada de trabajo de 8 horas.
- Tienen derecho a percibir remuneración por horas extras. - Se respeta los días de descanso semanal y feriados.
- Tienen derecho a 15 días de descanso anual. - Acceso al seguro de salud, tanto el asegurado como su familia.
- Los aportes a una Administradora Privada de Pensiones (AFP) o a la Oficina de Normalización Previsional (ONP), es opcional.

Para el Empleador:

- No es necesario realizar el pago por CTS.
- El personal trabajador sólo goza de 15 días de vacaciones.
- No está autorizada a cancelar recarga del 35 % por labores nocturnas. - No ejecuta pagos de gratificaciones por fiestas patrias o navidad.
- No hay obligación de pagar Asignación Familiar.
- No hay un pago de beneficios.
- Tiene acceso al seguro de salud,
- Puede inscribirse al Seguro de Pensiones Sociales

d) Beneficios Financieros

Mediante factoring, permitirá al microempresario realizar sus utilidades de ventas al crédito, obtendrá efectivo rápido durante la venta de sus facturas; El Programa

Especial de Apoyo Financiero para la MYPE (PROPYME) canaliza recursos, para el otorgamiento de créditos directos, a través de las entidades financieras; Acceso a líneas de crédito en los principales bancos del país y cajas de ahorro y crédito

La formalización de una micro y pequeña empresa pueden ser distintos procedimientos que establecen las municipalidades en su texto único de procedimientos administrativos., entre los cuales podemos señalar: demanda el encargo de financiación con instituciones bancarias, la intervención en certámenes públicos, donde se participara como abastecedores de capitales, prestaciones, la elaboración y distribución de manufacturas pertenecientes a la empresa, obtener colaboración de programas de apoyo. Los entes de gobierno municipales son quienes en Perú tienen las competencias para establecer sus tasas para el otorgamiento de Licencia de funcionamiento un Negocio. (PQS, 2019)

Entre los principales beneficios que no ayuda a crecer debido a la formalización tenemos:

- Solicitar créditos ante el sistema financiero formal. Puedes obtener líneas de crédito más baratas, porque el sistema financiero tiene opciones especiales para las pymes y además le proporcionara rentabilidad en su negocio.
- Podrás hacer contratos con empresas formales.
- Accederás al sistema financiero formal y podrás negociar con inversionistas privados.

- Participarás en licitaciones locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Participaras en los programas de apoyo a las micro y pequeña empresa promovidos y ejecutados por el estado. (PQS, 2019)

2.2.2.2.- Ventajas de la Formalización

PQS (2019) Una empresa para que esté favorablemente formal debería ser inscrita en la Superintendencia Nacional Registros Públicos (SUNARP) intercedido con un documento público la cual se realiza por un notario, y es entregada de forma propia por quien la constituya. En ese instante es valorado y constituido para ejercer el inicio de sus actividades y poder inscribirse. Los instrumentos de la organización son el Titulado y la administración. El Titular viene hacer el mayor órgano de la sociedad y tiene la obligación de decidir sobre sus bienes y labores. La gerencia, a su vez, está encargado de la administración y presentación donde da a conocer la información de sus procesos en la empresa. La organización será constituida por una o varias personas normales o naturales con la disposición para prestar un servicio y que pueden ser elegidos por el representante. El representante o titular podría aceptar la función de Gerente, este caso solo lo adopta la designación de Titular Gerente. Las determinaciones del Titular y de la Gerencia se pueden establecer en un libro de actas, el cual debe ser legalizado ante un notario público (y, en caso no lo hubiere, ante el Juez de Paz letrado). (Pro Inversión, pp. 25 -28).

Ventajas de para una MYPE formal:

Chunga (2018) el cual cita Hernández quien manifiesta que es importante para la constitución de una empresa, el capital inicial, aunque en mi opinión, el capital no es el factor que decide que una empresa tenga éxito o no lo tenga, ser formal o informal en el Perú, pasa por un tema de capacidad económica y rentabilidad, en ese

orden, ya que muchas personas al iniciar su negocio no tienen suficiente dinero como para arriesgar o para cubrir los gastos de formalización.

Ventajas de la formalidad de una MYPE

- Al formalizar la MYPE será registrada legalmente la propiedad.
- Obtener acceso a préstamos y créditos en el sistema financiero.
- Contar con grandes posibilidades ingresar nuevos mercados que le permita expansión de la MYPE.
- Mejorar el posicionamiento de la MYPE en el mercado.
- Gran posibilidad de pertenecer a asociaciones empresaria
- La posibilidad de ser proveedor del estado; es decir vender tus productos a cualquier institución pública.
- Posibilidad de participar en procesos de selección las cuales convoca las instituciones públicas, es decir vender al estado.

Ventajas de Formar una Empresa Individual como Persona Natural

Cunyarache (2019) La asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Exportadoras - PYMEX (2010), dice que entre las ventajas de formalizar una empresa Individual como Persona Natural se pueden destacar:

- La constitución de una empresa Unipersonal es sencilla, rápida, sin muchos trámites y poca inversión, como sacar su licencia de funcionamiento que es muy importante para la apertura de un negocio.
- Si un negocio no brinda los resultados que esperabas, puedes replantear sin ningún inconveniente giro del negocio.
- En relación al pago de tributos, las empresas unipersonales pueden acogerse al régimen único simplificado (RUS), en el cual sólo harás un pago único mensual de

acuerdo a los ingresos.

-En aspectos laborales, podrá acreditarse como microempresa y acogerse a los beneficios del Régimen Laboral Especial.

Ventajas de Formar una Empresa Individual como Persona Jurídica

Cunyarache (2019) La asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Exportadoras - PYMEX (2010), dice que entre las ventajas de formalizar una empresa Individual como Persona Jurídica destacan las siguientes:

-En ocasionales problemas ante terceros la empresa responde sólo por el monto de capital aportado.

-Accede sin mayores restricciones a los concursos públicos y adjudicaciones directas como proveedor de bienes y servicios.

-Puedes acceder a préstamo y/o servicios financieros de desarrollo empresarial del sistema formal.

-El propietario y socios trabajadores de la empresa acceden a beneficios sociales y seguro.

-Los propietarios conocen del rendimiento de sus inversiones a través de la evaluación de los resultados económicos contables, tales como: Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas y Flujo de Efectivo.

-Puedes ampliar el capital social, incluir nuevos socios estratégicos o abrir nuevas filiales.

III.- HIPOTESIS

Dado que esta investigación es de tipo Descriptiva, no presenta ninguna hipótesis. Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV.- METODOLOGIA

4.1.- Diseño de la Investigación

Es de tipo cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Según Hernández y Mendoza (2018) señalan que los estudios cuantitativos, estandarizan procedimientos para que a través de la estadística se puedan representar los resultados de manera científica. El nivel de la investigación es descriptivo, este diagnóstico es descriptivo porque enumera, clasifica y señala las características de las MYPES en investigación. Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas. El diseño es No experimental y de corte transversal. por la cual se relaciona con Velasco (2017) en donde establece que la investigación de corte transversal porque se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, es decir permite estimar la magnitud y características.

4.2.- Población y Muestra

Para la determinación de la población de estudio se utilizaron datos proporcionados por la municipalidad las cuales, para las variables de Gestión de calidad y Formalización, es finita conocida, conformada por un total de 30 gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas formales del p.j. Suazo-Chiclayo.

MIMI (2017) Un instrumento necesario para determinar sobre qué o quiénes se recolectarán los datos es la matriz de investigación a fin de alinear los elementos clave del estudio. (P, 55)

CUADRO N° 1		
RELACIÓN DE UNIDADES ECONÓMICAS - MYPES		
orden	código	número de trabajadores
1	001	1
2	002	1
3	003	1
4	004	1
5	005	1
6	006	1
7	007	1
8	008	1
9	009	1
10	0010	1
11	0011	1
12	0012	1
13	0013	1
14	0014	1
15	0015	1
16	0016	1
17	0017	1
18	0018	1
19	0019	1
20	0020	1
21	0021	1
22	0022	1
23	0023	1
24	0024	1
25	0025	1
26	0026	1
27	0027	1
28	0028	1
29	0029	1
30	0030	1
	total	30

CUADRO I Relación de unidades económicas

Elaboración propia

Para las dos variables la muestra es menor de 50 elementos, por tanto, como explica MIMI (2017) y otros autores, han manifestado que siendo menor los elementos no es necesario de aplicar fórmulas estadísticas. Por lo que en este caso:

$$n = 30$$

CUADRO N° 2				
CARACTERÍSTICA DE POBLACIÓN Y MUESTRA				
Variable	Población		Muestra	Fuente
Gestión de calidad	Finita	30	30	Trabajadores
Endomarketing	Finita	30	30	Trabajadores
Elaboración: Propia del investigador				

CUADRO 2 Características de la población y muestra

Criterios de Inclusión

Se incluye a todos los dueños de las bodegas coma más de 6 meses en su negocio en el p.j Suazo-Chiclayo.

Criterios de Exclusión

Se excluyeron a todos los trabajadores que tienen menos de 6 meses en el negocio del p.j. Suazo-Chiclayo.

4.3.- Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Nivel
GESTIÓN DE CALIDAD	un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando los procesos necesarios para lograr esos objetivos. (Grijalbo, 2017)	Importancia de la calidad	Precio de productos	La dimensión Importancia de la calidad se medirá con sus indicadores Precio de productos y servicio al cliente y calidad del producto con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Dueño	Nominal
			Servicio al Cliente		Dueño	Nominal
			Calidad del producto		Dueño	Nominal
		Procesos de la Calidad	Planificación	La dimensión de procesos de calidad se medirá con sus indicadores planificación, mejora de la calidad y control de la calidad empleando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Dueño	Nominal
			Mejora de la calidad		Dueño	Nominal
			Control de Calidad		Dueño	Nominal
Formalización	“La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal, referidas a la formalización Tributaria, Municipal, Laboral Y Legal” (OIT, 2017, p. 1).	Beneficios de la Formalización	Procedimientos administrativos	La dimensión Beneficios de la formalización se medirá con sus <i>indicadores procedimientos administrativos, solicitud de créditos</i> obtención de préstamos y licencia de funcionamiento con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Dueño	Nominal
			Solicitud de créditos		Dueño	Nominal
			obtención de préstamos		Dueño	Nominal
		Ventajas de la Formalización	Licencia de funcionamiento	La dimensión Ventajas de la formalización se medirá con sus indicadores financiación bancaria, pago de tributos y ampliación de capital con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Dueño	Nominal
			Financiación bancaria		Dueño	Nominal
			Pago de tributos		Dueño	Nominal
Ampliación de capital	Dueño	Nominal				

4.4.- Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de la información se recurrirá a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes o dueños de las bodegas del p.j. Suazo- Chiclayo. El nivel de calidad de servicio esperada y percibida se medirá sobre la base de 30 atributos de las bodegas los cuales serán adaptados de un cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una más variables a medir **(Hernández, 2014)**.

4.5.- Plan de Análisis

Los datos serán obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales serán incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez, Porto y Merino (2013).

4.6.- Matriz de Consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia							
titulo	problema	objetivos	variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Fuente
Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPE, rubro Bodegas, del p.j. Suazo-Chiclayo, año 2021	General:¿Cómo analizamos la Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPE rubro Bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo, año 2021?	General: Analizar la gestión de la calidad y Formalización de las MYPEs comerciales rubro Bodegas del p.j. Suazo Chiclayo, año 2021.					
		a) Determinar si la gestión de la calidad es importante para las Mypes comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo, año 2021.	Servicio al cliente	Dueño			
			Calidad del producto	Dueño			
		b) Describir los procesos para una buena gestión de calidad de las mypes comerciales rubro bodegas del p.j Suazo- Chiclayo, año 2021	Procesos de la calidad	Planificación	Dueño		
				Mejora de la calidad	Dueño		
				Control de la calidad	Dueño		
		c) Especificar los beneficios de la formalización en el mercado de las Mypes comerciales rubro- bodegas del p.j. Suazo- Chiclayo, año 2021.	Beneficios de la formalización	Procedimientos administrativos	Dueño		
				Solicitud de créditos	Dueño		
				Obtención de prestamos	Dueño		
				Licencia de funcionamiento	Dueño		
		d) Identificar qué ventajas percibe para la formalización de las mypes comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo- Chiclayo, año 2021.	Ventajas de la formalización	Financiación bancaria	Dueño		
				Pago de tributos	Dueño		
Ampliación de capital	Dueño						

4.7.- Principios Éticos

ULADECH (2019) En toda investigación participan personas, y la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote aprueba esta línea de investigación que es ejecutada con los principios éticos versión 2019.

Beneficencia no maleficencia: La conducta del investigador debe ser intachable, en la cual debe ser honesto con las personas involucradas en este estudio y no causar daño, donde se debe asegurar la tranquilidad y ser benéfico con las personas involucradas en esta investigación.

La libertad: Toda persona tiene derecho al ejercicio de la libertad también es una exigencia en no obstaculizar el crecimiento personal y realizar el auténtico bien para cada persona asegurando su libre opinión.

Justicia: Debe primar la justicia en esta investigación respetando la verdad y ser equitativos con todas las personas que participan en esta investigación a fin de garantizar respeto y lealtad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Este principio es muy importante donde tenemos que realizar tareas en el cuidado del medio ambiente como no votar papeles en la calle disminuyendo los problemas ambientales.

Libre participación y derecho a estar informado: Todas las personas que participan en esta investigación tienen derecho a estar informados de las actividades y propósitos que desarrolla el investigador.

Integridad científica: Realizar esta investigación con ética profesional y hacer cumplir los deberes, la moral y conducta del investigador hacia los participantes.

Protección a las personas: En esta investigación debemos respetar la confianza, su identidad y confidencialidad de las personas que participan en este estudio protegiendo sus derechos e integridad.

V.- RESULTADOS

5-1.- Resultados de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en rubro bodegas del p. Suazo-Chiclayo

- a) Determinar si la gestión de calidad es importante para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo

Tabla 3

¿Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
S1	27	90%
NO	03	10%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

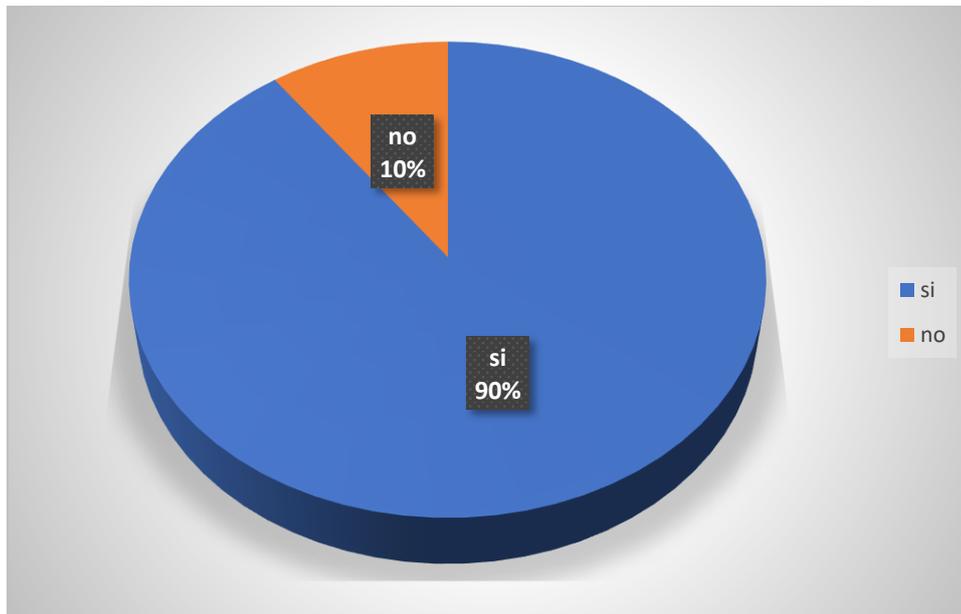


Gráfico 1 los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas

Elaboración propia

En la tabla 03 y en el gráfico 01 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 90% manifiestan que sus productos si cumplen con las normas establecidas mientras que el 10% manifiesta todo lo contrario.

Tabla 4

¿ Realiza la empresa un buen servicio al cliente?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	04	13%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

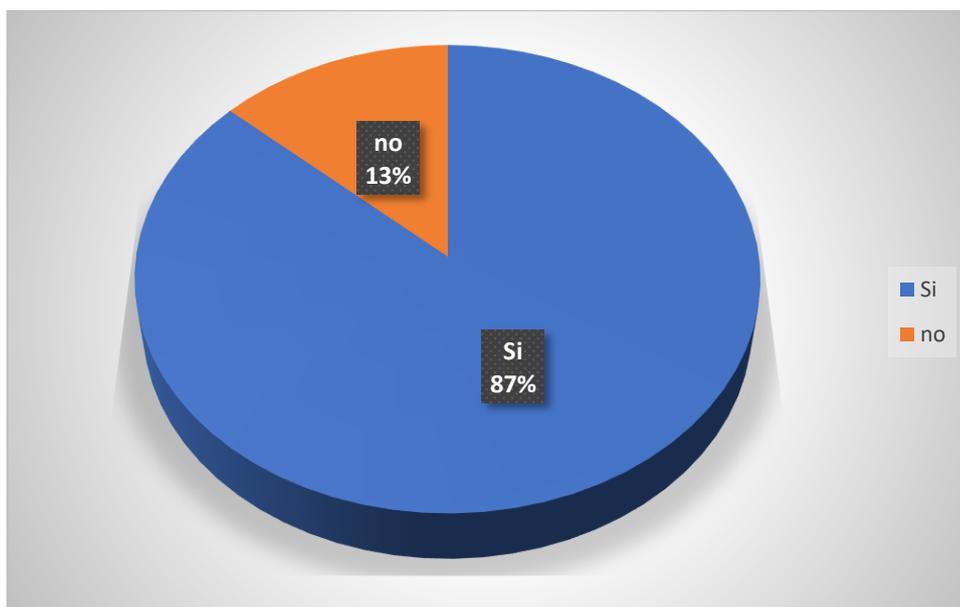


Gráfico 2 Realiza la empresa un buen servicio al cliente

Elaboración propia del investigador

la tabla 04 y en el gráfico 2 se observa que el 87% manifiestan que si realizan un buen servicio al cliente y el 13% manifiesta todo contrario,

Tabla 5

¿Considera que su bodega cuenta con los productos de calidad que necesita diariamente al cliente?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	08	27%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia del investigador

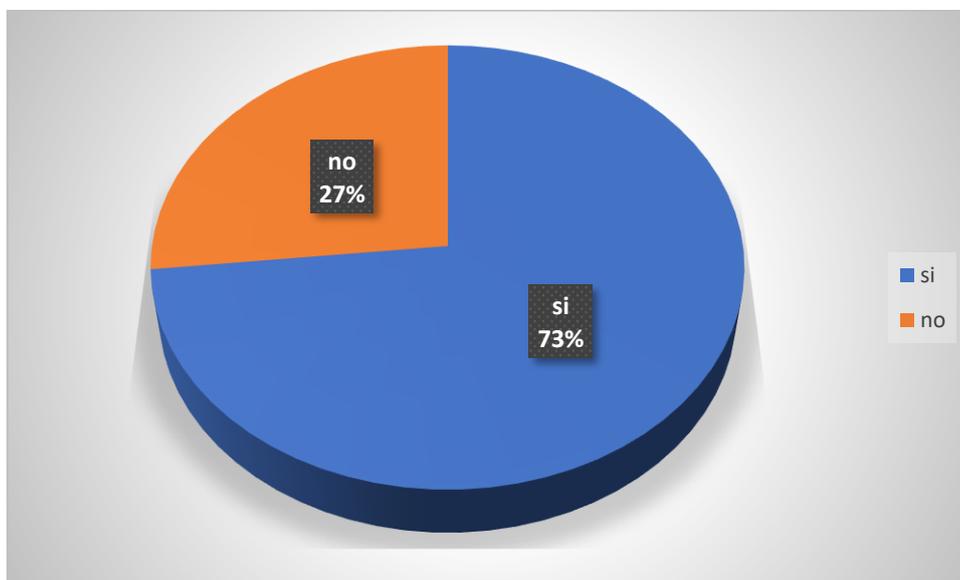


Grafico 3 Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente

Fuente resultado de la encuesta

En la tabla 05 y en el grafico 03 de los 30 propietarios encuestados el 73 % manifiesta que si cuentan con productos que necesitan los clientes diariamente y el 27 % manifiesta todo lo contrario.

b) Describir los procesos para una gestión de calidad para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Tabla 6

¿Ha observado que la bodega ha tenido un crecimiento en los últimos años?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
S1	25	83%
NO	05	17%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia del investigador

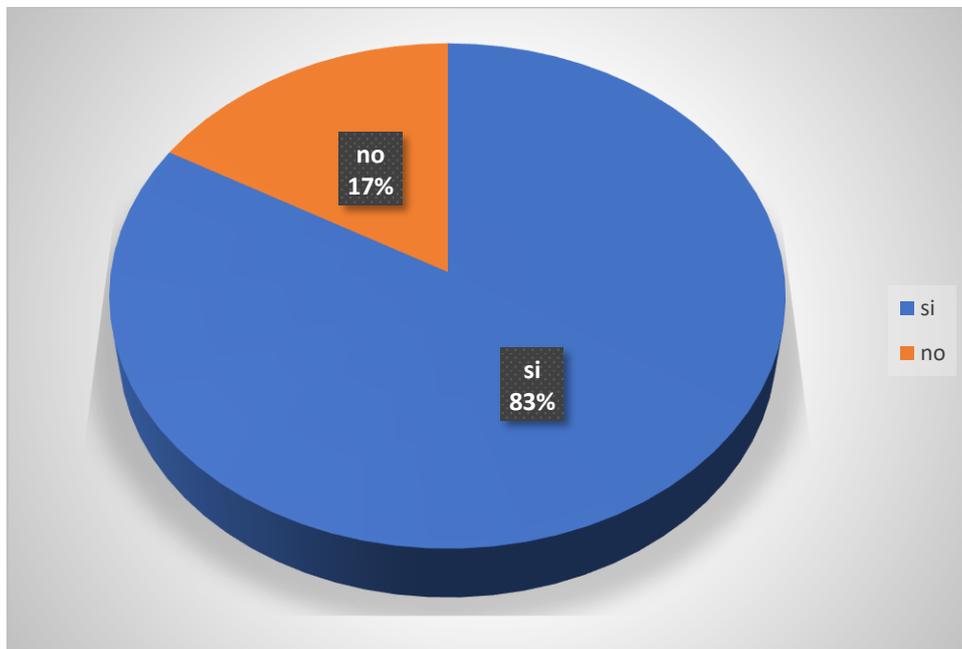


Gráfico 4 Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 06 y en el gráfico 04 se observa que el 83 % de los propietarios de las bodegas indica que sí observa un crecimiento de su MYPE y el 17% indica todo lo contrario.

Tabla 7

¿Ud. observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su

Infraestructura?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

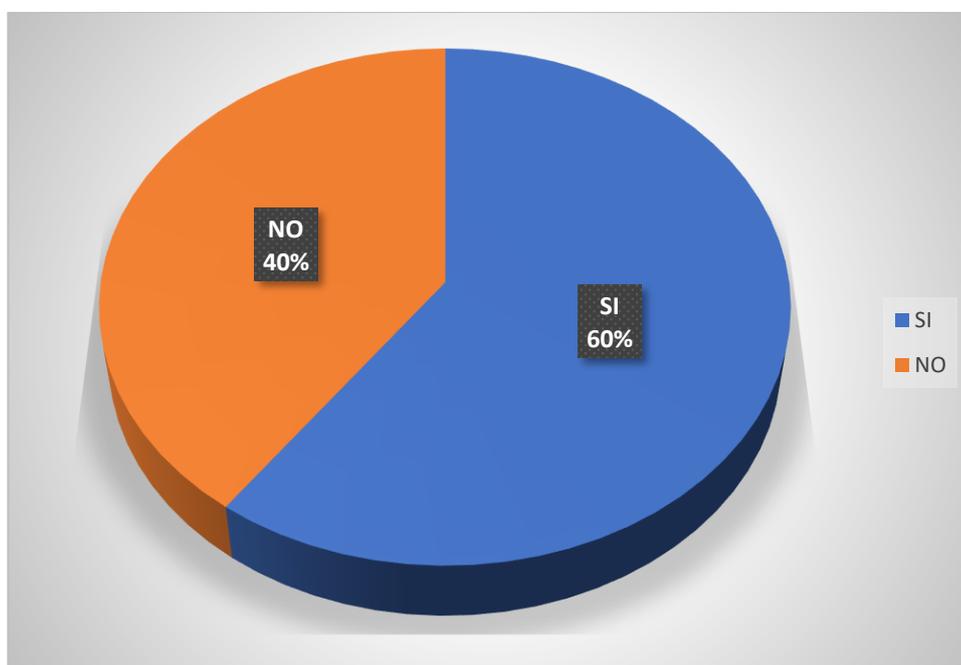


Gráfico 5 Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y su infraestructura

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 07 y en el gráfico 05 los propietarios de las bodegas manifestaron que el 60 % observa que su bodega amplía su gama en productos y su infraestructura, el 40 % manifiesta que no puede ampliar debido a que no cuentan con financiamiento.

Tabla 8

¿ Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
S1	17	57%
NO	13	43%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j. Suazo. Chiclayo

Elaboración: propia.

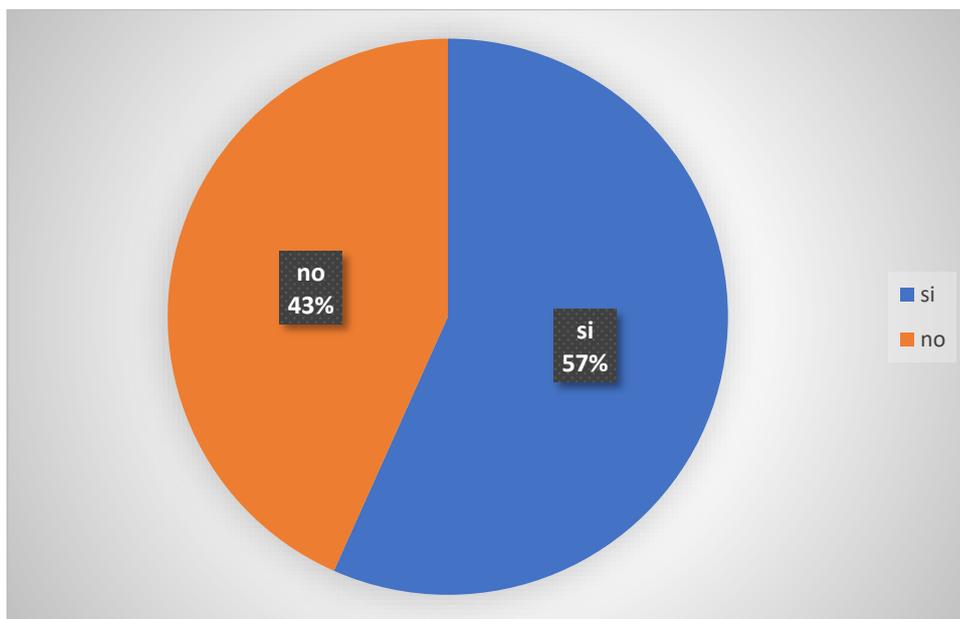


Gráfico 6 Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes

Fuente: Resultado de la encuesta

En la tabla 08 y en el Gráfico 06 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 57 % que si es necesario de hacer cambios para mejorar la atención de sus clientes en la bodega y el 43% opina lo contrario.

c) **Especificar los beneficios de la formalización en el mercado de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo**

Tabla 9

¿La MYPE se encuentra registrada en la SUNARP?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	57%
NO	11	43%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j. Suazo. Chiclayo

Elaboración: propia.

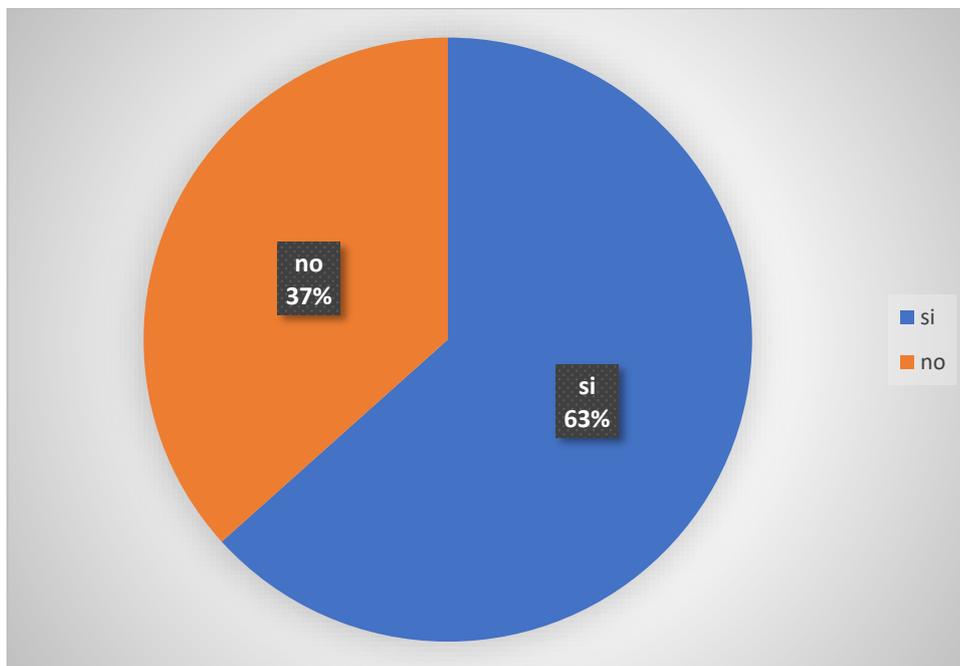


Gráfico 7 La MYPE se encuentra registrada en la SUNAR

Fuente: resultado de la encuesta

En la tabla 09 y en el Gráfico 07 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 63 % manifiesta que sus empresa si se encuentran registradas en la SUNARP y el 37% opina todo lo contrario.

Tabla 10

¿Usted cree que la formalización ayuda a crecer en negocio al solicitar crédito bancario?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	6	20%
Totales	30	100%

*Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo
Elaboración propia*

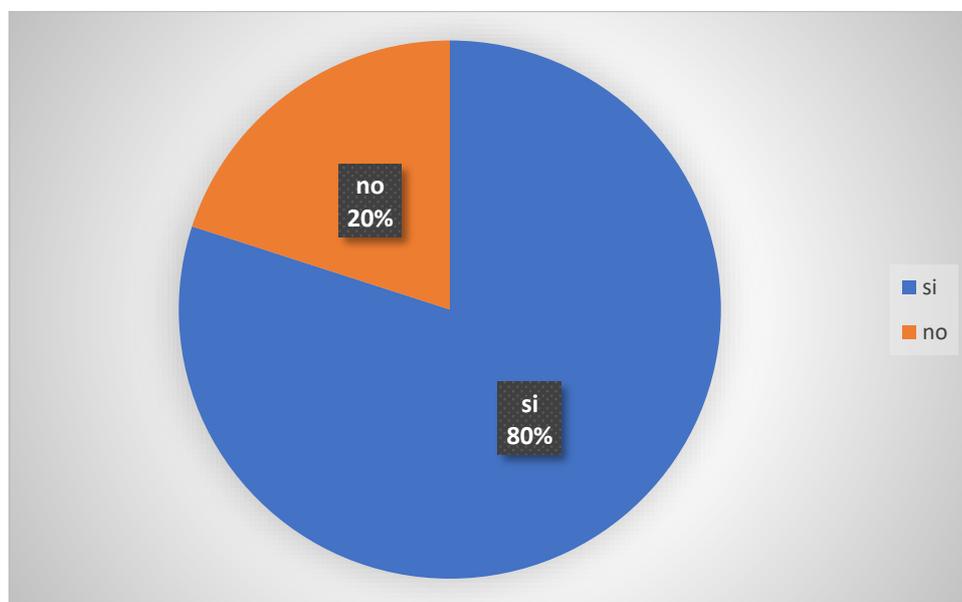


Gráfico 8 Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el negocio al solicitar crédito bancario

Fuente: Resultado de la encuesta

En la tabla 10 y en el gráfico 08 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 80% manifiestan que la formalización le ayuda a crecer en el mercado, al solicitar su crédito bancario y el 20% manifiesta todo lo contrario.

Tabla 11

¿Ud. considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	7	23%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

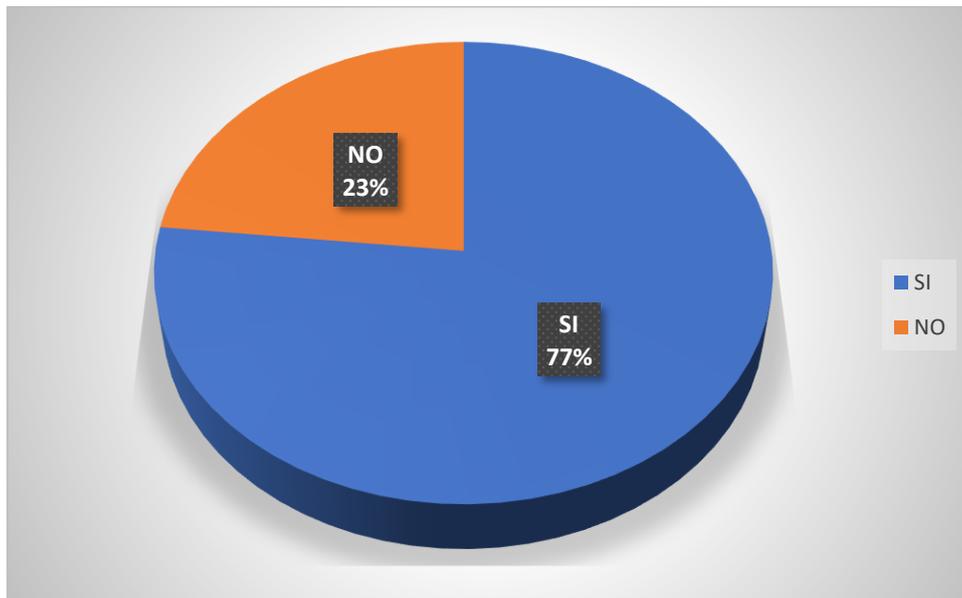


Gráfico 9 Ud. Considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 11y en el gráfico 09 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 77.00% manifiestan que la formalización de su negocio si les proporciona rentabilidad, el 23 % no considera lo mismo.

Tabla 12

¿La empresa posee licencia de funcionamiento?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	9	30%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

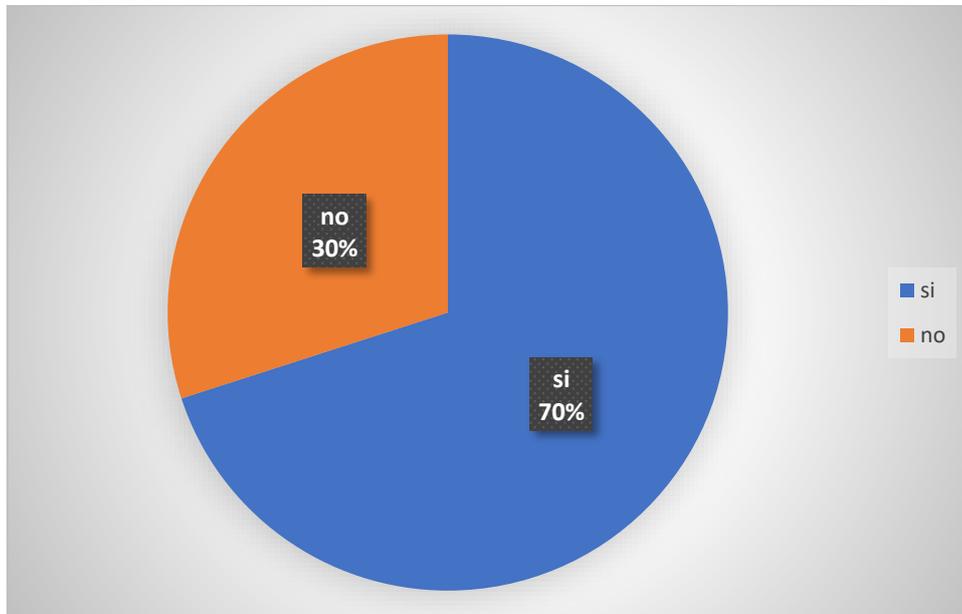


Gráfico 10 Su negocio posee licencia de funcionamiento

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 12 y en el gráfico 10 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 70% manifiestan que si poseen licencia de funcionamiento para su empresa , y el otro 30% indica todo lo contrario.

d) Identificar qué ventajas percibe la formalización para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo

Tabla 13

¿La empresa realiza financiamiento para su negocio?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	60%
NO	12	40%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

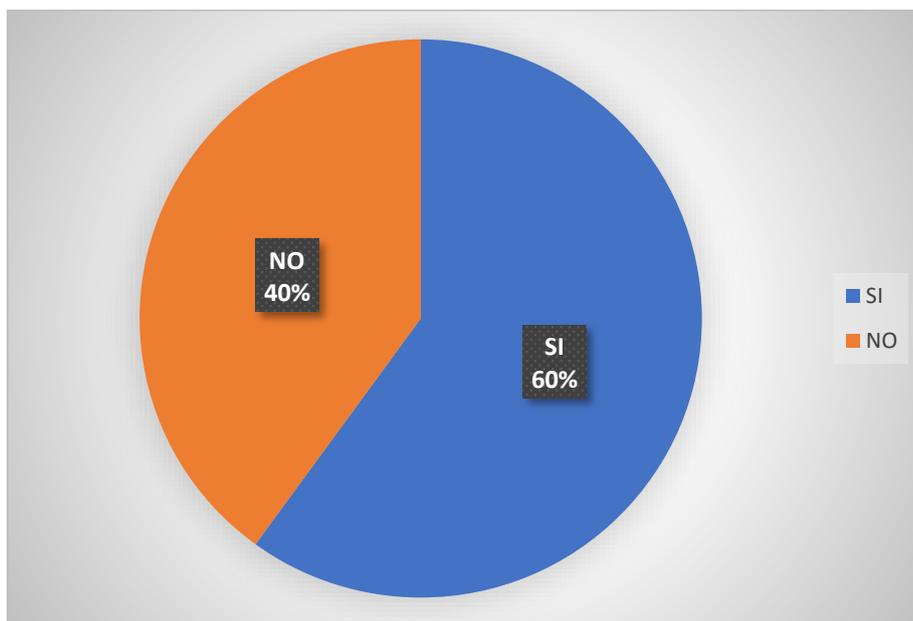


Gráfico 11 Realiza financiamiento para su empresa

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 13 y en el gráfico 11 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 60% manifiestan que si realizan financiamiento para su empresa , el 40% todo lo contrario.

Tabla 14

¿Es una ventaja de la formalización contar con RUS?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	63%
NO	11	37%
Totales	30	100%

Fuente: En cuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

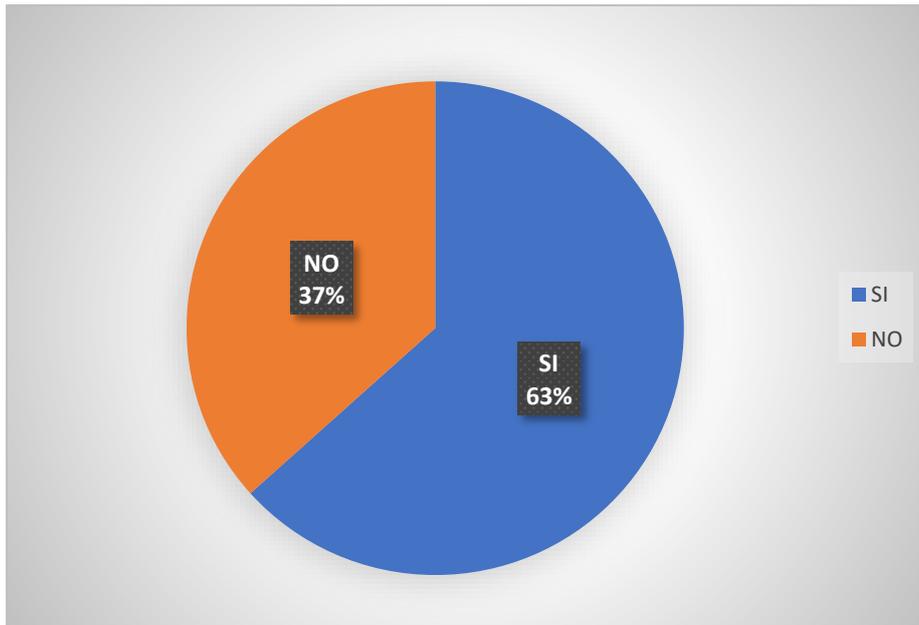


Gráfico 12 Es una ventaja de la formalización contar con ruc

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 14 y en el gráfico 12 se observa que de los 30 dueños encuestados el 63%. manifiestan que es una ventaja d formalización contar con RUS, y el 37% manifiesta todo lo contrario

Tabla 15

¿Realiza la empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	53%
NO	14	47%
Totales	30	100%

Fuente: En encuesta aplicada a los propietarios de las bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Elaboración propia

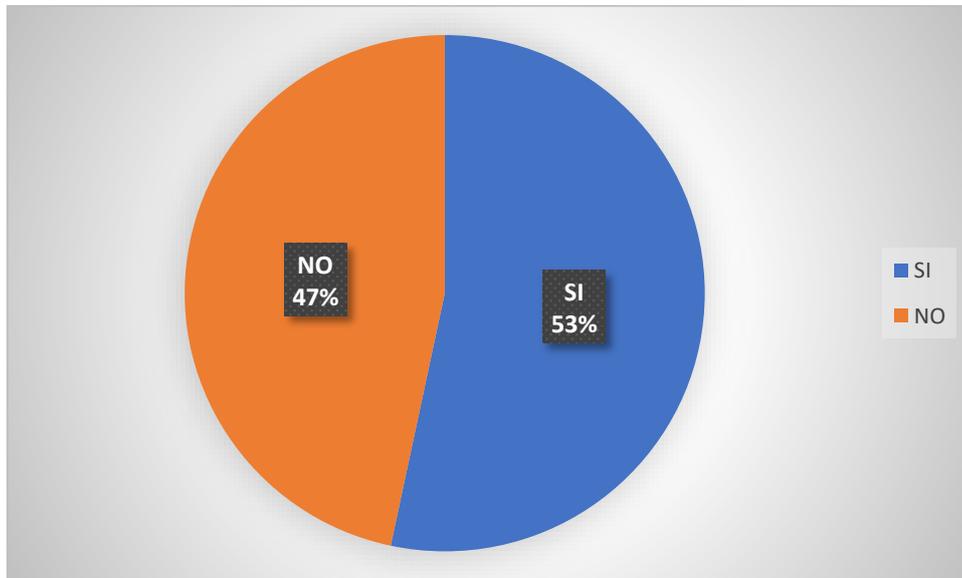


Gráfico 13 Realiza la empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio

Fuente: Resultado de la Encuesta

En la tabla 15 y en el gráfico 13 se observa que de los 30 dueños de bodegas encuestados el 53% manifiesta que la ampliación bancaria es bueno para fortalecer el negocio y el 47% manifiesta todo lo contrario.

5.2.- Análisis de Resultados

a) Determinar si la gestión de calidad es importante para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo.

Tabla 3: Denominada, ¿Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas? En la tabla 04 y en el gráfico 04 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 90% manifiestan que sus productos si cumplen con las normas establecidas mientras que el 10% manifiesta todo lo contrario. Por otra parte, Muñoz (2018) en su conclusión señalo que el proceso de adaptación del personal, al manejo de operaciones estandarizadas, al uso de normas, formatos y documentación establecida, requerirá un período de adaptación prudente. Por otra parte, Grijalbo (2017) señala que, un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos de una organización en la cual se encuentra normas establecidas que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos, determinando métodos como los procesos ya que son necesarios para lograr esos objetivos. (Grijalbo, 2017).

Tabla 4: Denominada ¿Realiza la empresa un buen servicio al cliente? En la tabla 04 y en el grafico 2 se observa que el 87% manifiestan que si realizan un buen servicio al cliente y el 13% manifiesta todo contrario, Con relación a Sánchez (2017) Llego a la conclusión que tiene ventaja con los otro competidores ya que les permite tener precios relativamente altos con la alta responsabilidad de mantener un buen servicio al cliente y preocuparse por la continuidad de dichos convenios, que en algunos casos llegan hasta ocupar la totalidad de las habitaciones de un hotel. Por otra parte Pérez (2017) indica que la planificación de la calidad viene hacer la técnica de elaboración que se necesita para cumplir los objetivos de calidad, reconociendo primeramente a nuestros clientes y sus necesidades para esto tenemos que proyectarnos a nuestros productos o servicios.

Tabla 5: Denominada ¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente? En la tabla 05 y en la figura 03 de los 30 propietarios encuestados el 73 % manifiesta que si cuentan con productos que necesitan los clientes diariamente y el 27 % manifiesta todo lo contrario. Cercano a ello, Sabino (2017), concluye en lo que es gestión de la calidad para el agrado de sus clientes, es tener los productos que los clientes necesitan y el buen trato que tiene la empresa, en la cual se podrá medir el rendimiento productivo. Asimismo, Pérez (2017) manifiesta que la importancia de Calidad tanto en el Servicio o en sus clientes, la finalidad y razón principal que deben tener estas organizaciones, negocios e instituciones prestadoras de servicios están cada vez más sofisticados, innovando y colocando estándares de satisfacción que van en aumento.

b) Describir los procesos para una gestión de calidad para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j Suazo-Chiclayo

Tabla 6: denominada, ¿Ha observado que la bodega ha tenido un crecimiento en los últimos años? En la tabla 06 y en el grafico 04 se observa que el 83 % de los propietarios de las bodegas indica que si observa un crecimiento de su MYPE y el 17% indica todo lo contrario. Cercano a ello Pillco (2017) Manifiesta que la Gestión de la Calidad y la competitividad del Mercado de abastos del sector abarrotes de San Pedro, donde el incremento de los productos en los niveles de Gestión de la Calidad genera ingresos económicos esto directamente influye en la mejora de la competitividad. Pérez (2017) Quien señala que estas organizaciones se ven en la obligación de no solo ofrecer una buena calidad, sino que también adoptar buenas prácticas en cuanto a la amabilidad y generosidad otorgada, donde se notara el crecimiento de la venta de productos de estas MYPES.

Tabla 7: Denominada, ¿Ud. Observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura? En la tabla 07 y en el gráfico 05 los propietarios de las bodegas manifestaron que el 60 % observa que su bodega amplía su gama en productos y va mejorando su infraestructura y el 40 % manifiesta que no puede ampliar su gama de productos debido a que no cuentan con financiamiento. Cercano a ello, Gonzales (2019) manifestó en su conclusión, de acuerdo con la información recibida se propone a los propietarios de la empresa mejorar sus procesos y así ampliar su infraestructura a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 que prepare a la empresa hasta la primera auditoría interna para una futura implementación. Por otra parte, Pérez (2017) indica que la Mejora de la calidad: es el procedimiento para conseguir equilibrar el desempeño sin referencias, es decir el compromiso y la necesidad de mejora con la utilización de métodos fundamentales para el incremento, infraestructura y desarrollo de la empresa.

Tabla 8: Denominada, ¿Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes? En la tabla 08 y en el Gráfico 06 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 57 % que si es necesario de hacer cambios para mejorar la atención de sus clientes en la bodega y el 43% opina lo contrario. Casi coincidiendo con Sánchez (2017) quien aduce, que utilizan una estrategia de enfoque orientándose hacia nichos de mercado muy particulares como son los convenios con empresas que brindan servicios a la Refinería. Así mismo Pérez (2017) quien señala que, en la planificación estratégica, incluso se puede determinar estrategias para cumplir las metas a efectuarse en un periodo señalado.

c)Especificar los beneficios de la formalización en el mercado de las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo

Tabla 9: Denominada ¿La MYPE se encuentra registrada en la SUNARP?

En la tabla 09 y en el Gráfico 07 se observó que de los 30 propietarios encuestados el 63 % manifiesta que su empresa si se encuentran registradas en la SUNARP y el 37% opina todo lo contrario. Casi coincidiendo con Sánchez (2018) quien señala que sus empresas se encuentran formalizadas ya que se encuentran registradas en registros públicos, logrando ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento de sus ventas PQS (2019) Una empresa para que esté favorablemente formal debería ser inscrita en la Superintendencia Nacional Registros Públicos (SUNARP) intercedido con un documento público la cual se realiza por un notario, y es entregada de forma propia por quien la constituya.

Tabla 10: Denominada, ¿Ud. Cree que la formalización le ayuda a crecer en el mercado? En la tabla 10 y en la figura 08 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 80% manifiestan que la formalización le ayuda a crecer en el mercado, el 20% manifiesta todo lo contrario. Coincidiendo con Sánchez (2018) concluyó, que: de las MYPES encuestadas del rubro del sector mercado de la provincia de Chiclayo, se encuentran formalizadas, logrando ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento de sus ventas. Por otra parte, OIT (2017) La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas u organizaciones para incorporarse a la economía formal, referidas a la formalización Tributaria, Municipal, Laboral y Legal la cual les ayudara a crecer en la empresa.

Tabla 11: Denominada ¿Ud. considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio? En la tabla 11 y en el gráfico 09 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 77.00% manifiestan que la formalización de su negocio les proporciona rentabilidad, el 23.00% no considera. Cercano, Aquino (2018) quien

señala que es beneficioso realizar su formalización porque es muy importante ser formales y poder obtener ayuda en cuanto a préstamos bancarios. Por otra parte, PQS (2019) Señala que entre los principales beneficios que no ayuda a crecer debido a la formalización tenemos: Solicitar créditos ante el sistema financiero formal. Puedes obtener líneas de crédito más baratas, porque el sistema financiero tiene opciones especiales para las pymes y además le proporcionara rentabilidad a su negocio.

Tabla 12: Denominada ¿La empresa posee licencia de funcionamiento?

En la tabla 12 y en el gráfico 10 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 70% manifiestan que, si poseen licencia de funcionamiento para su empresa, y el otro 30% indica todo lo contrario. Cercano a ello, Cabrera (2019) Llego a la conclusión donde se aprecia que, gracias a su licencia de funcionamiento los pagos son más justos, como el impuesto tributario de acuerdo a sus compras, ventas mensuales y anuales, así como los beneficios y las obligaciones que se les exige están a su alcance, y puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de manera eficiente. Por otra parte, Cunyarache (2019) indica que la constitución de una empresa Unipersonal es sencilla, rápida, sin muchos trámites y poca inversión, como sacar su licencia de funcionamiento que es muy importante para la apertura de un negocio.

d) Identificar qué ventajas percibe la formalización para las MYPES comerciales rubro bodegas del p.j. Suazo-Chiclayo

Tabla 13: Denominada ¿La empresa realiza financiamiento para su negocio?

En la tabla 13 y en el gráfico 11 se observa que de los 30 propietarios encuestados el 60% manifiestan que si realizan financiamiento para su empresa, el 40% todo lo contrario. Cercano a ello, Aquino (2018) manifestó que realizar su formalización porque es muy importante ser formales y poder obtener financiamiento y ayuda en

cuanto a préstamos bancarios. por otra parte. Chunga (2018) manifiesta que al formalizar una MYPE será registrada legalmente la propiedad. Y Obtener acceso a préstamos y créditos en el sistema financiero.

Tabla 14: Denominada ¿Es una ventaja contar con RUS?

En la tabla 14 y en el gráfico 12 se observa que de los 30 dueños encuestados el 63% manifiestan que es una ventaja de la formalización contar con RUS, y el 37% manifiesta todo lo contrario, Cercano a ello, Cabrera (2019) manifiesta que el Nuevo RUS incide significativamente en la formalización de la micro y pequeña empresa en el Centro Comercial San Antonio – Cajamarca. Por otra parte, Cunyarache (2019) En relación a la persona natural el pago de tributos a las empresas unipersonales puede acogerse al régimen único simplificado (RUS), en el cual sólo harás un pago único mensual de acuerdo a los ingresos.

Tabla 15: Denominada ¿Realiza la empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio? En la tabla 15 y en el gráfico 13 se observa que de los 30 dueños de bodegas encuestados el 53% manifiesta que la ampliación bancaria es buena para fortalecer el negocio y el 47% manifiesta todo lo contrario. Cercano a ello, Oviedo, Cadena y Ricardo (2020) manifiesta en su formalización empresarial llevo a la conclusión que al estar formalizado se protege el nombre del establecimiento comercial, y pueden ampliarle el crédito bancario para su negocio evitando contratiempos. Por otra parte, Cuyaranche (2019) manifiesta en cuanto a persona jurídica que estas pueden ampliar el capital social, incluir nuevos socios estratégicos o abrir nuevas filiales.

CONCLUSIONES

- Respecto a los objetivos determinar la importancia de gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas, se conoció que en su mayoría, están dados por la diferenciación, ya que destacan por la calidad de producto que ofertan y el servicio que brindan al cliente así mismo la mayor parte cuenta con productos que necesita diariamente el cliente al surtir la bodega con productos básicos para su clientela.
- Con respecto a los procesos de calidad las bodegas planificaron su negocio y la mayoría tuvieron un crecimiento en su bodega; asimismo una parte sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura dando una buena imagen a sus clientes; en relación a desarrollar estrategias para mejorar la atención de sus clientes una parte manifestó que usa estrategias como atender al público con carisma y generosidad.
- Con respecto a los beneficios de la formalización en cuanto a procedimientos administrativos más de la mitad hicieron su trámite para estar registrados en la SUNARP y ser una empresa formal; por otra parte, la mayoría la formalización le ayuda a crecer en el negocio y las facilidades para solicitar un crédito bancario ya que es necesario para mantener la empresa. Así mismo casi la mayoría considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio debido a que subió la demanda de clientes. En cuanto si la empresa posee licencia de funcionamiento la mayoría si posee este documento porque manifiesta que ser formal permite que tu negocio tenga ganancias y tener crédito al sistema financiero.

- Con respecto a ventajas de la formalización en cuanto si realizan financiamiento para su negocio la mayor parte lo realiza porque es importante para crecer e innovar la empresa. Por otra parte, casi la totalidad manifestó que es una ventaja contar con RUS debido que va a permitir contar con más proveedores y ser parte de la comunidad empresarial; Asimismo casi la mayoría manifestó que si realizan ampliación bancaria para fortalecer su negocio ya que es necesario por la intensa competencia que existe en el mercado empresarial.

REFERENCIAS

Aquino, F (2018) Caracterización de las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio rubro bodegas del mercado Valle Sagrado distrito de San Juan de Lurigancho 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION_CALIDAD_FORMALIZACION_AQUINO_HINOSTROZA_FLOR_KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burgos, D (2017) Desarrollo del sistema de Gestión de Calidad para el restaurante bar de la ciudad de Santa Marta Ouzo Agave Azul S.A.S. Universidad Libre de Colombia-Bogotá.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>

Cabrera, J (2019) “Incidencia del Nuevo Régimen Único Simplificado con la formalización de la Micro y Pequeña empresa en el centro comercial San Antonio- Cajamarca, 2019”. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1327/INCIDENCIA%20DEL%20NUEVO%20CAJAMARCA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choquehuanca, A (2017). Proyecto de Ley General de Bodegas. Congreso de la República. Recuperado de

http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0099020170228.pdf

Chunga, W (2018) Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro abarrotes del mercadillo del distrito de bellavista, Sullana año 2018. Universidad los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4224/FINANCIAMIENTO_FORMALIZACION_CHUNGA ESTRADA_WILLKY%20.pdf?sequence=1

Diario Exitosa (2017) Eliminación del nuevo RUS. Publicado el 04/11/2017

<http://exitosanoticias.pe/bodegueros-afectados-eliminacion-del-nuevo-rus/>
<https://asociaciondebodegueros.com/notas-de-prensa-2017/>

Diaz, V (2017) Determinantes de la Informalidad en las Mypes provincia de Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1126/BC-TEST-5906.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Emprender. (19 de febrero de 2018). Iniciando mi negocio. Obtenido de

<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16032/1/HUAMANI_MOROCHARA_EST_INF.pdf

Fernández, A (2017) Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión Por Procesos, para Incrementar la Productividad en la Empresa Distribuciones A & B-Chiclayo. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, W (2018) “La Caracterización” de la Formalidad y Rentabilidad de las MYPES, del sector comercialización de arroz en Lambayeque. Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10430/FORMALIZACION_RENTABILIDAD_MYPES_FLORES_GOMEZ_WALTER_JAVIER.pdf?sequence=4&isAllowed=y

González, J (2019) Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la Normativa ISO 9001:2015.

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>

Grijalbo, L. (2017). Determinación y comunicación del sistema de gestión ambiental. UF1944, Editorial Tutor Formación, 2017. ProQuest Ebook Central,

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_AL_%20CLIENTE_PANTA_SOSA_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández y Mendoza (2018) Investigación metodológica. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16600/GESTION_DE_CALIDAD_PERSONAL_BRANDING_QUITO_OJEDA_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamani, E (2019) Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018. Universidad Católica San Pablo-Arequipa.

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16032/1/HUAMANI_MOROCHARA_EST_INF.pdf

- López, D (2018) Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE160.pdf>.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15750/ATENCION_AL_CLIENTE_MYPE ERAZO CASTILLO GLADYS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mío, J (2018) Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES en la provincia de Chiclayo, año 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/292/1/TESIS%20MIO%20S%20J%20FINAL.pdf>
- Mendoza, V (2017) Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 22000 para la empresa Gandules INC. S.A.C. – Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1248943>
- Muñoz, M (2018) Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11731/GESTION_CALIDAD_FORMALIZACION_AQUINO_HINOSTROZA_FLOR_KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oviedo, O; Cadena, H y Ricardo, F (2020) Formalización Empresarial del Establecimiento Comercial StevHard ubicado en el Municipio del Carmen

de Apicalá-Tolima. Universidad Piloto de Colombia.

repositorio.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7505/Monografia-%20Formalización%20Empresarial%20del%20Establecimiento%20Comercial%20StevHard.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, L (2017)_Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, Oxapampa, pasco, año 2017.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3180/GESTION_CALIDAD_PEREZ_VELASQUEZ_LUZ_THALIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilco, F (2017)_Gestión de calidad y competitividad del mercado san pedro cusco- 2017. Universidad Peruana Austral del Cuzco

PQS (2019) La Voz de los Emprendedores

<https://www.pqs.pe/tu-negocio/diez-beneficios-de-formalizar-tu-empresa>

Quito, M (2020) Gestión de calidad y personal branding en las MYPE rubro juguerías en el distrito de Tambogrande– Piura, año 2020. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16600/GESTION_DE_CALIDAD_PERSONAL_BRANDING_QUITO_OJEDA_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, E (2019) La formalización de las micro y pequeñas empresas como medio para reducir la informalidad del sector comercial de la Provincia de Yauli, año 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión- Cerro de Pasco.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1953/1/T026_04071850_T.pdf

Sabino, L (2017) , Determinar la Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4350/GESTION%20DE%20CALIDAD_SABINO_TUCTO_%20LILIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabogal, M (2018) Influencia del Financiamiento a las Micro y Pequeñas Empresas en su Crecimiento y Desarrollo.

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3976/BC-TES-TMP-2740.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_AL_%20CLIENTE_PANTA_SOSA_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, C (2018) Caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPES del sector comercio del mercado Benjamín Gamarra de la Urbanización Campodónico Chiclayo 2018. Universidad católica los ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10273>

Santos, H (2019) Caracterización de la competitividad y formalización de las mype rubro bodegas del aa. hh los médanos - castilla - Piura, año 2019.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10648/COMP>

ETITIVIDAD_FORMALIZACION_SANTOS_SANTOS_HEWUEN_LIO
SEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velasco, M (2017) Metodología. gestión de calidad y competitividad en las MYPE
rubro hoteles en la av. circunvalación Piura, año 2019.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16218/GESTI
ON_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_JIENEZ_SOTOMAYOR_JAQ
UELINE_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16218/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_JIENEZ_SOTOMAYOR_JAQUELINE_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

CUESTIONARIO



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Formalización en las MYPE rubro bodegas del p.j Suazo-Chiclayo, año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos Demográficos:

EDAD

ESTADO CIVIL

GENERO

NIVEL DE ESTUDIOS

GIRO DEL NEGOCIO

AÑOS EN EL NEGOCIO

NUMERO DE TRABAJADORES

TIPO DE PERSONA

GESTIÓN DE CALIDAD

1.- ¿Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?

SI () NO ()

2.- ¿Realiza la empresa un buen servicio al cliente?

SI () NO ()

3.- ¿Considera que la bodega cuenta con los productos de calidad que necesita diariamente el cliente?

SI () NO ()

4.- ¿Ha observado que la bodega ha obtenido un crecimiento en los últimos años?

SI () NO ()

5.- ¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?

SI () NO ()

6.- ¿Desarrolla la empresa estrategias para mejorar la atención del cliente?

SI () NO ()

FORMALIZACIÓN

1., ¿La MIPE se encuentra registrada en la SUNARP?

SI () NO ()

2.- ¿Usted cree que la formalización ayuda a crecer en el negocio al solicitar crédito bancario?

SI () NO ()

3.- ¿Considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?

SI () NO ()

4.- ¿La empresa posee licencia de funcionamiento?

SI () NO ()

5.- ¿La empresa realiza financiamiento para su negocio?

SI () NO ()

6.- ¿Es una ventaja de la formalización contar con RUC?

SI () NO ()

7.- ¿Realiza la empresa ampliación bancaria para fortalecer su negocio?

SI () NO ()

EVIDENCIAS

MATRIZ DE INDICADOR PREGUNTA						
Tabla	Variable	Dimensión	Indicador	Items - Pregunta	Nivel	Fuente
1	Gestión de Calidad	Características principales de la gestión de calidad	Importancia de la calidad	¿Los productos que ofrece La bodega cumple con las normas establecidas?	Nominal	Dueño
2				¿Realiza la empresa un buen servicio al cliente?	Nominal	Dueño
3				¿Considera que la bodega cuenta con los productos de calidad que necesita diariamente el cliente?	Nominal	Dueño
4			Procesos de la calidad	¿Ha observado que la bodega a obtenido un crecimiento en los últimos años?	Nominal	Dueño
5				¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?	Nominal	Dueño
6				¿Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes?	Nominal	Dueño
7	Formalización	Características principales de la Formalización	Beneficios de la Formalización	¿La MYPE Se encuentra registrada en la SUNARP?	Nominal	Dueño
8				¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el negocio al solicitar crédito bancario?	Nominal	Dueño
9				¿Considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?	Nominal	Dueño
10				¿Su empresa posee licencia de funcionamiento?	Nominal	Dueño
11			Ventajas de la Formalización	¿La empresa realiza financiamiento para su negocio?	Nominal	Dueño
12				¿Es una ventaja de la formalización contar con RUS?	Nominal	Dueño
13				¿Realiza ampliación bancaria para fortalecer su negocio?	Nominal	Dueño

Elaboración propia

LIBRO DE CODIGOS

Dimensión	Indicador	Pregunta	Encuestados																													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Importancia de la calidad	Precio del producto	¿Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
	Servicio al cliente	¿Realiza la empresa un buen servicio al cliente?	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
	Calidad del producto	¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Procesos de la calidad	Planificación	¿Ha observado que la bodega ha tenido un crecimiento en los últimos años?	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
	Mejora de la calidad	¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
	Control de la calidad	¿Desarrolla estrategias para mejorar la atención de sus clientes?	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
Beneficios de la formalización	Procedimiento administrativo	¿La MYPE se encuentra registrada en la sunarp?	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
	Credito bancario	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el negocio al solicitar credito bancario?	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
	Solicitud de creditos	¿Considera que la formalización le proporciona rentabilidad en su negocio?	1	1	1	2		1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
	Licencia de funcionamiento	¿La empresa posee licencia de funcionamiento?	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
Ventajas de la formalización	Financiación bancaria	¿La empresa realiza financiamiento para su negocio?	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
	Pago de tributos	¿Es una ventaja de la formalización contar con RUS?	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1

	Ampliación de capital	¿Realiza ampliación bancaria para fortalecer su negocio?	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1
Leyenda		1 = SI 2= NO																															

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (a)

Yo Walter García Neco
identificado con DNI 1.674.263.0 MAGISTER EN Administración
de Negocios Internacionales

Por medio de la presente hago constar que le he revisado con fines de validación el (los)
instrumento de recolección de datos: cuestionario..... elaborado por,

Julio Cesar Miranda Fernández... a los efectos de su aplicación a los elementos de la
población, seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y Formalización
en la MYPE, rubro bodegas en el p.j. Suazo-Chiclayo, 2021".

Que se encuentra realizado.

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.

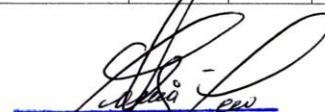
Chiclayo... 28 de Enero 2021



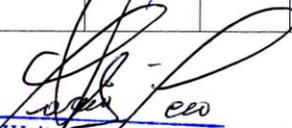
Mg. Walter García Neco
CLAYO N° 05532

Firma y sello

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	X			X		X		X
¿Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años?	X			X		X		X
¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?	X			X		X		X
¿Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?	X			X		X		X
¿Desarrolla estrategias para mejorar la atención?	X			X		X		X


Mg. Walter García Neco
 CLAD N° 05532

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Formalización	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Usted considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?	X			X		X		X
¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el mercado?	X			X		X		X
¿Qué ventajas percibe Ud. de la formalización?	X			X		X		X
¿Qué tiempo demora los trámites para su formalización?	X			X		X		X
¿Usted cree que la municipalidad le ayuda a formalizar una MYPE?	X			X		X		X


 Mg. Walter García Neco
 CLID Nº 65532

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (a)

Yo Segundo Jonathan Silva Vasquez
identificado con DNI.....MAGISTER EN.....

Por medio de la presente hago constar que le he revisado con fines de validación el (los)
instrumento de recolección de datos: cuestionario.....elaborado por,

Julio Cesar Miranda Fernández... a los efectos de su aplicación a los elementos de la
población, seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y Formalización
en la MYPE, rubro bodegas en el p.j. Suazo-Chiclayo, 2021".

Que se encuentra realizado.

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.

Chiclayo... 28 de Enero2021


Mg. Segundo Jonathan Silva Vasquez
CLAD N° 02258

Firma y sello

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	X			X		X		X
¿ Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años?	X			X		X		X
¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?	X			X		X		X
¿ Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?	X			X		X		X
¿ Desarrolla estrategias para mejorar la atención?	X			X		X		X


Mg. Segundo Jonathan Silva Vásquez
 CLAD N° 02258

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Formalización	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Usted considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?	X			X		X		X
¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el mercado?	X			X		X		X
¿Qué ventajas percibe Ud. de la formalización?	X			X		X		X
¿Qué tiempo demora los trámites para su formalización?	X			X		X		X
¿Usted cree que la municipalidad le ayuda a formalizar una MYPE?	X			X		X		X


Mg. Segundo Jonathan Silva Vásquez
 CLAD N° 02258

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN (a)

Yo Fernando Guevara Pérez
identificado con DNI... 46064111.....MAGISTER EN... GESTION PUBLICA

Por medio de la presente hago constar que le he revisado con fines de validación el (los)
instrumento de recolección de datos: cuestionario..... elaborado por,

Julio Cesar Miranda Fernández... a los efectos de su aplicación a los elementos de la
población, seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y Formalización
en la MYPE, rubro bodegas en el p.j. Suazo-Chiclayo, 2021".

Que se encuentra realizado.

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.

Chiclayo... 28 de Enero2021


Mg. Fernando W. Guevara Pérez
CLAD N° 13379

Firma y sello

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Considera que la bodega cuenta con los productos que necesita diariamente el cliente?	X			X		X		X
¿ Ha observado que la bodega a tenido un crecimiento en los últimos años?	X			X		X		X
¿Usted observa que la bodega sigue ampliando su gama de productos y mejorando su infraestructura?	X			X		X		X
¿ Los productos que ofrece la bodega cumple con las normas establecidas?	X			X		X		X
¿ Desarrolla estrategias para mejorar la atención?	X			X		X		X


Mg. Fernando W. Guevara Pérez
 CLAD N° 13379

VALIDACIÓN								
Ítems relacionados con la variable Formalización	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	si	No	Si	No	Si	No	Si	No
¿Usted considera que la formalización le proporciona rentabilidad a su negocio?	X			X		X		X
¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer en el mercado?	X			X		X		X
¿Qué ventajas percibe Ud. de la formalización?	X			X		X		X
¿Qué tiempo demora los trámites para su formalización?	X			X		X		X
¿Usted cree que la municipalidad le ayuda a formalizar una MYPE?	X			X		X		X



Reporte Turnitin

INVESTIGACION FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%