

LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO

por Luis Carlos Mendoza Antonio

Fecha de entrega: 04-oct-2022 05:50p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1916800196

Nombre del archivo: INFORM_Mendoza_Antonio_Luis_Carlos.DOC (1.78M)

Total de palabras: 28396

Total de caracteres: 153644

46
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS;
HUÁNUCO.

6
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Mendoza Antonio Luis Carlos
ORCID: 0000-0001-9635-9760

10

ASESOR

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio
ORCID: 0000-0002-8619-0321

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO, PERÚ

2021

Resumen

En la presente investigación cuyo título es “La Formalización para la Gestión de Calidad en las Mypes de crianza de cuyes del Distrito de Margos; Huánuco – 2021”, el objetivo general es proponer un plan de formalización para mejorar la gestión de calidad en las microempresas. La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario y la entrevista. Por su accesibilidad se consideró como parte de la muestra a la totalidad de la población, que en este caso es 85 clientes de las 7 Mypes y a los 7 representantes. Respecto a la variable dependiente Gestión de Calidad de las Mypes, el 49% de los clientes considera que la distribución de los ambientes son inadecuadas, el 55% de los consultados considera que las microempresas no cuentan con equipamiento, el 69% de los clientes consultados indican tener confianza en los productos de las microempresas, el 57% de los clientes considera que los trabajadores no son capacitados, el 76% de los consultados indica que las microempresas no han implementado el buzón de reclamos y sugerencias. En cuanto a la variable independiente formalización, se identificó que solo 1 de las 7 microempresas se encuentra formalizado, mientras que el restante no ha iniciado tramites con ese fin, finalmente se propone un plan de formalización para la mejora de la gestión de calidad para las Mypes del sector crianza de cuyes.

Palabras clave: Gestión de calidad, formalización, Mypes.

Abstrac

In the present investigation whose title is "The Formalization for Quality Management in the Mypes of raising guinea pigs in the District of Margos; Huánuco – 2021", the general objective is to propose a formalization plan to improve quality management in micro-enterprises. The research has a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a descriptive type. For the collection of information, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire and the interview. Due to its accessibility, the entire population was considered as part of the sample, which in this case is 85 clients of the 7 Mypes and the 7 representatives. Regarding the dependent variable Quality Management of Mypes, 49% of the clients consider that the distribution of the environments is inadequate, 55% of those consulted consider that the micro-enterprises do not have equipment, 69% of the clients consulted indicate having confidence in the products of micro-enterprises, 57% of clients consider that workers are not trained, 76% of those consulted indicate that micro-enterprises have not implemented the complaints and suggestions mailbox. Regarding the independent variable formalization, it was identified that only 1 of the 7 micro-enterprises is formalized, while the rest have not started procedures for that purpose, finally a formalization plan is proposed to improve quality management for microenterprises. Mypes of the guinea pig breeding sector.

Keywords: Quality management, formalization, Mypes.

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
DE INVESTIGACION

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Heráclito (600 a.c), “nada perdura, sino el cambio”. Las empresas y organizaciones se encuentran en permanente cambio, nada perdura para siempre, pero está en nuestras manos que esos cambios sean para mejorar y adecuarnos al entorno; para ello, se debe realizar una adecuada gestión de calidad, en busca de la competitividad y excelencia.

Cuando hablamos de calidad siempre relacionamos a la planificación, porque cuando gestionamos la calidad involucramos la planificación a cada instante. Los mercados son cada vez más globales, de mayor competitividad y crecimiento. Los clientes son más exigentes, demandan nuevos productos y servicios, las empresas deben satisfacer esas necesidades, por ende, la calidad es importante para la satisfacer al cliente.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2014) los grandes desafíos de esta década para lograr la reducción de la informalidad laboral en América Latina y el Caribe, es indudablemente avanzar con la formalización de la Mypes, que hoy en día se han convertido en las principales generadoras de empleo, por tanto, es un reto grande trabajar en ello, porque la informalidad tiene características multidimensionales, pero si superamos este problema estaremos en el camino correcto del desarrollo económico y social de nuestros países.

A nivel Internacional

Las micro pequeñas empresas (Mypes) y el espíritu empresarial son motores esenciales del bienestar económico y social, representan el 99% de todas las empresas, generan alrededor del 60% del empleo y suman entre el 50% y el 60% del valor agregado en el área de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, son clave para lograr un crecimiento económico sostenible e inclusivo. Son fundamentales para garantizar que nuestras economías y sociedades se adapten a las grandes transformaciones, como la digitalización, la globalización, el envejecimiento y las presiones medioambientales (OCDE 2019).

Según Ferraro & Rojo (2018) las micro, pequeñas y medianas empresas, se han convertido en las principales organizaciones económicas con mayor capacidad para generar empleo en Latinoamérica, pero se evidencia bajos niveles de productividad, siendo esta, una

de las causas principales para una gran informalidad y el déficit del trabajo decente, así mismo refiere que las Mypes presentan productos con problemas de calidad que dificultan cumplir con los requisitos que obligan las compras estatales, esto por deficiencias en la gestión.

A nivel Nacional

¹⁴ Según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares, en el año 2019 las Mypes constituyeron el 95% de las empresas de nuestro país y dieron empleo al 47.7% de la población económicamente activa, esto representa un crecimiento del 4% en el empleo. Las Mypes en la actualidad tienen un crecimiento sostenido en cuanto a las ventas anuales que representan el 19.3% del Producto Bruto Interno, ¹ en el año 2019 se tuvo un crecimiento de 6% en comparación del año 2018. Pero las Mypes en el Perú trabajan en escasa competitividad y con incipientes condiciones laborales que se ven día a día (COMEX PERU, 2019).

Por su parte Arbulú (2016) señala que las Mypes tienen limitaciones en su accionar, debido a las bajas competencias del empresario y de los propios empleados, esto trae como consecuencia el desarrollo de productos de baja calidad y generan altos índices de desperdicios, además, precisa que las Mypes tienen ventajas como por ejemplo su capacidad de flexibilidad y alto grado de adaptabilidad a los sistemas de calidad.

La gestión de calidad es entendida como la ejecución de un conjunto de acciones ordenadas que permiten dirigir y realizar control de una empresa en lo que respecta a la calidad ⁴⁸ para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad (Araque et al. 2018).

³⁵ Hugo Morote Núñez, señala que es complicado ser formal en el Perú, por los procedimientos que son largos y costosos, lo que constituye una barrera para que un emprendedor se convierta en formal, enfatiza, que ahí es donde el estado debe intervenir ³⁵ para simplificar, abaratar y hacer los procedimientos más rápidos para ser formal. (ProInversión 2015)

¹⁸ En el año 2020 el Instituto Nacional de Innovación Agraria, informó que más de 800 mil familias en todo el Perú han pasado de ser una actividad familiar a comercial, mediante el manejo adecuado y reproducción de cuyes de calidad genética, así mismo señaló que la producción de cuyes se elevó a 18 millones, generando incremento en los ingresos de las

micro y pequeños empresarios que se ubican en los departamentos de Huánuco, Cajamarca, Lambayeque, la Libertad, Junín etc. Del mismo modo esta actividad ha contribuido a generar fuentes de trabajo en el sector rural, además de un incremento del 84% de liderazgo de las mujeres en el proceso de cadena productiva (AGRARIA.PE 2020).

A nivel local

Según informe de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, en el 2019 en el departamento existían 17,673 Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), debidamente constituidas y que generaron el 78% de empleo en la población. Huánuco, a nivel nacional, representa el 1.9% de la economía (Correo 2019).

Según (COMEX PERU 2019), Huánuco es uno de los departamentos donde se encuentran las Mypes, que se categorizan entre los quintiles más bajos del índice de capacidad formal, por lo que es difícil o menos probable mejorar sus indicadores de formalización, se debe a que sus operaciones se encuentran en un nivel precario o inicial, como también no cuentan con una adecuada capacidad de gestión para mantenerse en el sector formal.

Situación del segmento Mypes

Ha inicios del año 2000, se iniciaron las actividades de crianza de cuyes de manera incipiente en la localidad de Huilly, gracias a la iniciativa de un emprendedor que introdujo estos animales menores traídos de la región de Huancayo, con el pasar de los años se vino masificando la crianza a nivel familiar, en estos años la crianza de cuyes se ha vuelto comercial, con proveedores y clientes estables, por ende, han surgido microempresas que sobresalen en este sector, entre ellos: Mendoza Groups, Agropecuarias Huilly, La Colmena, Crianza de animales menores Alva, Agropecuarias Aro, Las estrellitas, Agropecuarias Cruz de Mayo.

La investigación involucra a 7 microempresas del rubro crianza de cuyes de la Localidad de Huilly, Distrito de Margos, Región Huánuco, en ellas, se ha identificado una deficiente gestión de calidad, debido a la falta de una adecuada planificación, esto hace que las Mypes no cuenten con objetivos claros, ni las estrategias que permitan alcanzarlos. El personal se encuentra poco capacitado, esto conlleva a tener poca eficiencia para mejorar los procesos productivos de la empresa. En cuanto a los clientes, estas, se encuentran insatisfechas, esto se evidencia en el aumento considerable de reclamos, por la mala atención

e información. La falta de una adecuada atención al cliente ha hecho que estos últimos años muchos clientes abandonen y busquen nuevas microempresas fuera de la circunscripción territorial de localidad de Huilly

El 86% de las Mypes del rubro crianza de cuyes de la localidad de Huilly no están formalizadas, muchas de ellas han intentado formalizarse, pero no se ha logrado por falta de información y sensibilización, esto les limita a participar de diversos beneficios que trae la formalización.

Descrito la problemática líneas arriba, se propone la implementación de un plan de formalización para las 7 microempresas dedicadas a la crianza comercial de cuyes, porque las microempresas formalizadas van a mejorar la gestión de calidad.

10

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación de un plan de formalización, mejorara la gestión de calidad en las microempresas del sector crianza de cuyes en la localidad de Huilly, distrito de Margos - Huánuco 2021?

4

1.3. Justificación

Justificación teórica.

Bernal (2010) sostiene que cuando una investigación tiene como objetivo la reflexión y generar debate de nivel académico sobre la teoría o conocimiento existente, se denomina justificación teórica.

La investigación contribuye y proporciona información sobre la relación formalización y gestión de calidad en las Mypes del sector crianza de cuyes en la localidad de Huilly, distrito de Margos, Huánuco. (Morales 2016) refiere que la formalización es conducir a una empresa respetando las normas, leyes, el medio ambiente y el entorno que lo rodea. Por su parte Miranda (2007) considera que la gestión de calidad es la articulación de compromisos entre los trabajadores y los integrantes de la empresa para obtener un producto lo mejor posible. Cuando se habla de obtener un producto lo mejor posible, involucra que el producto se desarrolla dentro un marco legal, donde se consideran los derechos de cliente como también del trabajador, entre ellos a recibir un producto que colme sus expectativas y también recibir información sobre las características del producto, y quien las da es un

trabajador que debe tener las competencias adecuadas y esto se logra a través de la capacitación que por derecho corresponde a cada trabajador de una empresa.

Justificación practica

25 “Implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio”. (Alvarez 2020)

Los resultados de la investigación presentadas serán de utilidad para los representantes de las microempresas del sector crianza de cuyes de la localidad de Huilly para que puedan formalizarse y mejorar la gestión de calidad como una herramienta para lograr el éxito.

Justificación Metodológica

“Cuando se genera o propone una nueva metodología para crear conocimiento que sea válido, confiable y contrastable se denomina justificación metodológica”. (Bernal 2010)

Con relación al aspecto metodológico, se ha sometido a un proceso de confiabilidad y validez al cuestionario de recolección de datos, para la variable formalización se aptó por la técnica de la entrevista y para la variable gestión de calidad se eligió la técnica de la encuesta. Los resultados serán tomados en cuenta por posteriores investigadores, ya que se proporciona información y sugerencias sobre la situación problemática.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Proponer un plan de formalización para mejorar la gestión de calidad en las microempresas del sector crianza de cuyes en la localidad de Huilly, distrito de Margos – Huánuco 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Diagnosticar la situación de la gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, distrito de Margos - Huánuco 2021.
- b. Identificar los factores que influyen en la deficiente gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, distrito de Margos - Huánuco 2021.

- c. ²² Analizar el estado de formalización de las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, Distrito de Margos – Huánuco 2021.
- d. Diseñar el plan de formalización ¹ para la mejora gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, Distrito de Margos – Huánuco 2021.

10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Capítulo II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema.

A nivel internacional

México.

Barragan (2019) en su tesis titulada “*Diseño e implementación de Sistemas de Gestión de calidad para las micro pequeñas y medianas empresas de ciudad de México*”, tuvo como objetivo general, diseñar e implementar un Sistema de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas, con el enfoque de mostrar el valor de las capacitaciones para los trabajadores dentro de cualquier empresa, que ayude a reconocer el funcionamiento correcto del proceso productivo, el adecuado uso de los recursos, también alcanzar los objetivos diseñados por la empresa, busca que se tome la adecuada decisión para alcanzar el máximo potencial que permita a una empresa tener un mayor nivel de competitividad en el mercado, las principales conclusiones son las siguientes: Menciona que la organización de manera indispensable asuma la implementación de los sistemas de gestión de calidad para todas las actividades que realiza, esto, en busca del trabajo en equipo y cooperación entre los diferentes departamentos u oficinas. Así mismo, concluye que la empresa debe realizar la implementación de sistemas estadísticos para el adecuado control de los procesos, elaborar los manuales para la operación. También concluye que la empresa debe iniciar un apropiado trabajo de controlar y garantizar que los productos y servicios que se ofrece cumplan los estándares de calidad. Así mismo, en las conclusiones indica que se debe brindar apoyo a los microempresarios en su constitución administrativa que cuente con todos sus efectos legales para eliminar la informalidad.

Relevancia. - La investigación tiene relevancia porque analiza el beneficio de un sistema de gestión de la calidad que involucra al empresario y al trabajador en el proceso productivo. Ellos, deben tomar las decisiones correctas a fin de mejorar la calidad de vida, con el fin de tener un impacto positivo dentro de la sociedad.

México.

Aldana, Garrido & Molina (2016). En su investigación titulada “*Propuesta de un sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente, México 2016*”, cuyo objetivo general fue: Establecer el sistema de gestión de calidad que cuente con indicadores

que permitan determinar de manera objetiva el grado de eficiencia de la empresa y el nivel de satisfacción de los clientes. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo no probabilístico y se utilizó la técnica de la encuesta, se tuvo una población de 1200 entregas del cual se obtuvo una muestra de 120 entregas. A las conclusiones que se arribaron son: Es importante contar con un sistema de gestión de la calidad enfocado al servicio al cliente para realizar un adecuado seguimiento y puntualización del cumplimiento de las expectativas tanto de dueños o socios y los consumidores finales, con la evaluación y los objetivos alcanzados la organización brindara un mejor servicio y se posicionara en el mercado de acuerdo a su sector.

Relevancia. La investigación hace incidencia en la importancia de cuidar todos los aspectos relacionados al producto desde su ingreso a almacén hasta la entrega final al consumidor, para lo cual detalla aspectos importantes sobre la gestión de procesos, sistemas de control y la medición de la calidad. Del mismo modo trata sobre los indicadores, por ello, en el presente trabajo se presentó como desarrollar los principales indicadores con los que una empresa puede verificar si su atención al cliente está siendo la correcta, las medidas que debe tomar para mantenerse en el nivel requerido y seguir compitiendo de una manera veraz.

Ecuador.

Cevallos (2018). En su tesis titulada “Análisis de la relación entre gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las PYMES (pequeñas y medianas empresas)” del Ecuador año 2016, tuvo como objetivo general analizar la relación entre gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las Pymes del Ecuador. Para tal fin utilizó la metodología de tipo cuantitativo, exploratorio – descriptivo y se utilizó el cuestionario como instrumento para recabar información. Los resultados más importantes de la investigación son: Referente a las consultas sobre política y planificación los resultados señalan que los directivos lo consideran de gran importancia para el desarrollo de las Pymes, el valor promedio está por encima de 3 en la escala de Likert. Así mismo la investigación concluye que las Pymes de la provincia de Manta están formalmente constituidas y con actividades sostenidas, así mismo, trabajan con los conceptos de calidad, sin embargo, se percibe que aún falta mucho más por hacer en cuanto a la planificación, el eficiente uso de los recursos, la mejora continua que debe ser sostenido en el tiempo.

Relevancia. La investigación mide la factibilidad y analiza la relación entre la gestión de calidad y el conocimiento e innovación en las pequeñas y microempresas de la ciudad de Manta, con el fin de medir si la administración es empírica o técnica con el fin de implementar las propuestas de mejora.

Colombia.

Hernandez (2019). En su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S”. El objetivo general fue diseñar una propuesta de estructuración del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2005 para la empresa Lipogen S.A.S., para tal efecto la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo – descriptivo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista y revisión de documentos. La investigación concluye con los siguientes aspectos resaltantes: Una de las mayores falencias que se encontraron en la empresa fue la informalidad en cuanto a la a la información documentada, se logró verificar la existencia de unos registros que son parte de la fortaleza de la empresa, pero a pesar de ello, estos se realizan con recursos inadecuados y de manera desorganizada, corriendo el riesgo que la información se pierda para una futura toma de decisiones. Del mismo modo, la investigación concluye indicando que los datos documentados como parte de la planificación es un primer esfuerzo para que la empresa desarrolle un sistema de información, para que de esta manera todas sus actividades estén orientadas en mejorar la satisfacción del cliente y de todos quienes forman parte de la empresa.

Relevancia. La investigación propone la implementación de un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar y aportar beneficios como la capacidad de entregar productos y servicios que satisfagan a los clientes de acuerdo a las reglas y las normativas.

A nivel nacional

Bustamante (2017) en su investigación titulada “La Formalización como inicio en el crecimiento de una microempresa de servicios peruana, caso: Soluciones integrales de acondicionamiento”. El objetivo general fue la de determinar el crecimiento de una microempresa fe servicios peruana a raíz de la formalización, la metodología de investigación utilizada es de enfoque cuantitativo de diseño transversal, la muestra está conformada por el estudio de un caso Soluciones Integrales de Acondicionamiento S.A.C. los instrumentos para la recolección de datos utilizados fueron la ficha de preguntas para la

entrevista y el cuestionario para la encuesta, las principales conclusiones a las que se arribó son las siguientes: Los hallazgos indican que la formalización de la empresa lleva al crecimiento a la organización en su conjunto, haciendo énfasis en los factores siguientes: crédito bancario, empresas grandes, ventas, rentabilidad y gastos tributarios, son índices que fueron considerados económicamente en el crecimiento de una empresa formalizada. Haciendo referencia a las empresas nuevas la investigación concluye que con la formalización de una empresa las oportunidades de negocio aumentan, en el caso de Soluciones Integrales de Acondicionamiento S.A.C. según la investigación antes que tuvieran la formalización no tenían clientes de empresas grandes, pero después de la formalización se registró 12 clientes grandes con más ventas y mayor rentabilidad. Así mismo, concluye en relación a las ventas, indica que se tuvo un crecimiento de 195.49%, por tanto, la formalización se convierte en el primer paso para asegurar el ingreso a mercados nuevos. En cuanto a los gastos tributarios la investigación concluye que es responsabilidad de la empresa con el pago de impuestos con el fin de contribuir al ingreso del gobierno para invertir en el sector educación salud, seguridad y otros de prioridad del gobierno.

Relevancia. La relevancia de la investigación radica en los resultados sobre la formalización en cuanto a las oportunidades de mercado y las ventas tomando para el estudio el caso de Soluciones Integrales de Acondicionamiento S.A.C.

Aparco (2019). En su investigación titulada “*Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicios-rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-Avenida Santa Elvira, Ate – Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2016*”. Como objetivo general de la investigación se propuso determinar la relación entre la gestión de calidad y la variable beneficio de las Mypes. En el estudio se determinó la metodología la misma que es correlacional descriptivo, la técnica utilizada es la encuesta con su instrumento el cuestionario, los resultados más resaltantes: Se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,515 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística). A las principales conclusiones a las que se arribó son las siguientes: Se evidenció que las empresas que forman parte de la investigación son formales y competitivas por lo tanto confirma que toda empresa al ser formal también muestra niveles de competitividad.

1 Relevancia. El presente estudio tiene relevancia porque facilita la comprensión sobre las cualidades, ventajas y desventajas de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio.

4 (Bolaños & Leiva 2020) En su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de calidad usando las herramientas y conceptos del TQM y las buenas prácticas agrícolas con un enfoque en las herramientas básicas de la gestión por procesos para las MYPES productoras de pecanas en Ica el valle – Pachacutec con la finalidad de mejorar su productividad”. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de gestión de calidad total en base a sus herramientas, con el fin de mejorar la productividad en la MYPES del sector agrícola de pecanas en Ica el valle, la metodología utilizada en esta investigación es de enfoque mixto tanto cuantitativo y cualitativo, es de tipo aplicada, se ha utilizado la entrevista a profundidad como técnica de recolección de datos, entre las principales conclusiones en la investigación tenemos: el 72% de los agricultores desconocen los aspectos que implica la gestión de calidad para las Mypes, la calidad del fruto pecana no tiene la calidad esperada para competir en el mercado internacional por falta de incorporación de las buenas prácticas agrícolas en el proceso de producción. Solo el 27.7% de los agricultores que forman parte de la investigación hacen uso de libretas, registros para el control de sembríos, abonamiento etc. Al no existir una simple documentación sobre las actividades desarrolladas por los agricultores se corre el riesgo de cometer errores en las tareas asignadas. En consecuencia, los modelos de gestión de calidad, producción y logística llevados a cabo con una adecuada gestión permitirán superar el problema de la baja productividad.

Relevancia. La investigación trata sobre un modelo de gestión de calidad y su implementación en una MYPE de producción de pecanas, hace un diagnóstico del proceso de gestión de calidad.

1 Aquino (2018). En su tesis “Gestión de la calidad y la formalización de las Mype del sector comercio - rubro bodegas, del Mercado Valle Sagrado, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2018”, cuyo objetivo general es 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, la metodología de investigación fue tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal, como técnica utilizada fue la encuesta, los principales resultados que se obtuvieron son los siguientes:

Concluye que la totalidad de las bodegas está de acuerdo en que el 65% de los consultados perciben en el nivel medio la gestión de la calidad, el 45% de los consultados considera que las empresas fijan objetivos de calidad, el 100% de los trabajadores detecta las necesidades de los clientes, el 75% de las empresas investigadas establecen mecanismos de control, el 100% de las empresas hace una evaluación del comportamiento real de la calidad, el 50% de las empresas anula las diferencias de la calidad con los objetivos, el 40% de los consultados está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa tiene una infraestructura adecuada, la investigadora indica que los espacios con las que cuenta las bodegas son reducidas y genera la aglomeración de los clientes. Referente a la formalización la investigación concluye que el 100% de las empresas se encuentran formalizadas tributariamente y están inscritas en el RUS, 100% de las Mypes investigadas cuentan con licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil otorgadas por la municipalidad. Del mismo modo, se concluye que las Mypes identifican las necesidades de los clientes y acuerdo a ello ofrecen sus servicios a los clientes. En cuanto a la formalización se ha identificado un gran porcentaje de informalidad, en el distrito de Huaral hay un gran porcentaje de informalidad por su misma caracterización de tener miedo a los datos administrativos, a la tributación que es engorroso y dificultoso, por su propia capacidad de pago que se ve mermada en sus ingresos.

Relevancia. La relevancia de la investigación se sostiene en que analiza las 2 variables que son formalización y gestión de calidad, los caracteriza y detalla los resultados finales.

Gallardo (2019). En su investigación, "*Caracterización de la Gestión de Calidad y formalización en las Mypes Rubro Restaurantes en la Urbanización el Trebol Piura 2021*", el objetivo fue identificar las principales características de la gestión de calidad y formalización en la Mype rubro restaurantes en la urbanización El Trébol – Piura 2021. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la población está constituida por 22 personas de 6 microempresas con características similares, para obtener información para esta investigación se usó el instrumento del cuestionario en escala nominal. Las principales conclusiones a las que se arribó son las siguientes: en referencia a los enfoques de gestión de calidad se concluye que las MYPES trabajan con el enfoque de control estadístico, desarrollan actividades de monitoreo tomando en cuenta los reclamos de los clientes que permite la identificación del problema sobre la calidad y permite la mejora de manera continua. Así mismo, concluye que el enfoque de inspección es de suma importancia para desarrollar actividades de seguimiento sobre el

1 cumplimiento de las normas de inocuidad y preparación de alimentos. En el enfoque de gestión de calidad las actividades y las personas responsables deben de complementarse de manera eficiente para obtener un producto de calidad.

En relación a la variable formalización, la investigación concluye que se ha identificado la aplicación de las dimensiones: Formalización de Tributación, Registral, Municipal, Empresarial y Laboral, la MYPE ha demostrado interés en cumplir con sus obligaciones tributarias de acuerdo a ley, del mismo modo, cumplir con los procedimientos administrativos para su inscripción y obtención de la personería jurídica, en cuanto a la obtención de licencia de funcionamiento la MYPE tiene la disposición de cumplir con los requisitos que demande el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos TUPA, también ha demostrado interés para su inscripción a la REMYPE, con ello el respeto a los derechos laborales de cada trabajador. La MYPE no se preocupa por la formalización sectorial en razón que no es el giro principal del negocio.

1 Relevancia. La investigación tiene relevancia para el presente estudio porque describe las variables Formalización y Gestión de Calidad en las Mypes, en cuanto a la primera indica que las Mypes cumplen con la formalización registral, de tributación, municipal empresarial y laboral. En cuanto a la segunda describe la aplicación de los enfoques de la gestión de calidad en las Mypes rubro restaurantes en la urbanización el Trébol en la ciudad de Piura.

A nivel local

1 Cajaleón (2017) En su investigación “La Informalidad de las Mypes y el Crecimiento Económico del Distrito de La Unión – Dos de Mayo – Huánuco 2017”, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la informalidad de las Mypes influye en el crecimiento económico del Distrito de La Unión - Dos de Mayo, para ello se desarrolló la investigación con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental tras seccional / descriptivo. La técnica utilizada es la encuesta con su instrumento el cuestionario de interrogantes, la investigación concluye con lo siguiente: La informalidad de la Mypes influye significativamente en el crecimiento económico del Distrito de La Unión, el 96% de los comerciantes lo califican como mucho, el 4% poco, y también el 84% consideran que la informalidad afecta y solo el 16% considera que no afecta. Así mismo, la investigación concluye que el nivel de conocimientos influye significativamente en el crecimiento económico del Distrito de la Unión. Otra conclusión que obtuvo la investigación, fue que los costos para la formalización

influyen significativamente en el crecimiento económico del distrito de la Unión - Dos de Mayo, según la encuesta realizada el 82% considera que formalizar conlleva a altos costos y poco accesibles.

Relevancia. La investigación es importante porque se ha descrito con profundidad sobre la variable formalización, concluye que formalizar conlleva a altos costos y poco accesibles.

Bautista (2018). En su tesis titulada *"Gestión de la calidad en las microempresas productoras de papas rayadas en Lima Metropolitana – 2014"*. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión de calidad en la producción de papas rayadas en las microempresas de Lima Metropolitana – periodo 2014", para lo cual la investigación se desarrolló bajo la metodología del enfoque aplicada - descriptivo, diseño experimental, la población de la investigación está compuesto por el personal de tres empresas, Snack Latina, Deprodeca S.R.L, Inka Crops S.A, por tratarse de una muestra pequeña se analizó a toda la población que fueron 21 trabajadores por tanto la muestra fue probabilística, la técnica utilizada para la recolección de la información fue la revisión bibliográfica. Las principales conclusiones a las que se arribó son las siguientes: Concluye que el 57% de los trabajadores indicaron que las condiciones de trabajo en la empresa no son las adecuadas, por lo tanto, no se sienten a gusto, el 52% de trabajadores mostraron su interés en desarrollar actividades no contempladas dentro de sus funciones con la finalidad de brindar beneficio a la empresa. El 95% de los trabajadores aseguraron que el ambiente de trabajo al interior de la empresa es buena, con relación a la capacitación se observa una gran debilidad, el 81% de los trabajadores aseguraron no haber recibido capacitación alguna, mientras que el 67% de los empleados indicaron no contar con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, el 62% de los consultados indicaron que los directivos de la empresa no se involucran en el trabajo de la empresa, el 90% de los consultados aseguran que existen deficiencias en la empresa que forma parte de la investigación, otras de las debilidades en la empresa es el trabajo en equipo, el 76% de los consultados indicaron que esta no existe, en cuanto a la calidad el 76% de los consultados sostiene que el trabajo al interior de la empresa deja de lado los procedimientos de la calidad.

Relevancia. La investigación es relevante porque presenta conclusiones importantes referidos a la gestión de calidad, por ejemplo, sobre trabajo en equipo, capacitaciones, etc.

Huaranga (2020) en su tesis titulada “*Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020*”, cuyo objetivo general fue determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020; la metodología fue no experimental, relacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, los resultados encontrados son: La investigación concluye que el enfoque al cliente tiene incidencia significativa con los procesos administrativos, es decir las Mypes del sector realizan actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, en busca de fidelizar, generar rentabilidad y posicionarse en el mercado, por tanto, los procesos administrativos ayudan a la consecución de los objetivos de la empresa. Del mismo modo concluye que la gestión de proceso en la Mypes tiene una alta incidencia con los procesos administrativos, esto quiere decir que las Mypes trabajan en perfeccionar y mejorar continuamente los procedimientos administrativos en busca de satisfacer las demandas de los clientes. Por otra parte, se concluye que la calidad de productos y servicios tienen una baja incidencia con los procesos administrativos, esto se debe a que las Mypes realizan inadecuadamente los procesos de gestión de calidad en los productos y servicios en relación a sus consumidores.

Relevancia. En la investigación se muestran resultados de los indicadores de la gestión de calidad como mejora continua, motivación, calidad de información y su relación con el proceso administrativo.

Jaimes (2018) en su investigación “*El proceso de formalización y su relación con la cultura empresarial de la Ciudad de Huánuco 2018*”, tuvo como objetivo general determinar de qué manera el proceso de formalización se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018, la metodología utilizada es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y la entrevista. La investigación concluye que el 90.13% de los consultados indican que la formalización de manera societaria por ser un proceso largo desalienta las ganas de formalizar a los representantes de las Mypes, así mismo añade en sus conclusiones que el 89% de los encuestados manifiesta que la formalización societaria es compleja, el 92.8% de los empresarios consultados considera que la formalización tributaria se convierte en costoso

por el hecho que se deberá pagar a la SUNAT de forma mensual los impuestos, por otra parte con relación a la formalización laboral el 98% de los consultados asegura que los costos son excesivos. Por tanto, la conclusión final de la investigación señala que el proceso de formalización es engorrosa y compleja, exige requisitos que desalientan el interés de los empresarios.

Relevancia. La investigación describe el estado de la formalización de la Mypes de la ciudad de Huánuco, y las percepciones de los empresarios respecto a los procedimientos de formalización y su relación con la cultura huanuqueña.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definiciones.

Camisón (2006). En su obra *Gestión de Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* define a la gestión de calidad como un sistema que no tiene un inicio ni tampoco fin, que se ejecuta a través de programas y proyectos de carácter temporal, para ello, la gestión de calidad utiliza una guía seleccionada, pero toma en consideración las ideas previas de la empresa referente a su sistema organizativo, su estructura y de las relaciones humanas, para llevarlos a un método de uso.

Crosby (1987). En su libro *La Calidad no Cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*, define:

Considera que la gestión de calidad es una forma organizada de ejecutar actividades de acuerdo a la forma que fueron concebidas y/o planeadas, así mismo agrega que es una disciplina gerencial que se ocupa de desarrollar actividades para prevenir los problemas antes que estos sean visibles, para ello se crean actitudes y mecanismos de control que logran la prevención. (p.26).

(ISO 9000:2015). La Norma ISO 900:2015, señala que la gestión de calidad es un proceso en la cual se establecen las políticas de la calidad, los objetivos y las estrategias para alcanzar dichos objetivos, para ello se apela a la planificación de la calidad, aseguramiento de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

Miranda (2007). En su obra titulada *Introducción a la Gestión de Calidad*, desde el enfoque trascendente, señala que la calidad como excelencia es articular el compromiso de los trabajadores e integrantes de la empresa para obtener un producto lo mejor

posible, para ello se debe tener en cuenta la utilización de los mejores componentes, desarrollar una buena gestión y llevar adelante el mejor proceso posible (p.8).

2.2.1.2. Enfoques de la gestión de calidad

Según Camisón (2006), los enfoques de gestión de calidad se pueden apreciar por sus principios, las prácticas y las técnicas en las que se sustentan, y los clasifica de la siguiente manera:

Enfoque como Inspección. - Se define como una actividad en la cual se mide, examina y se verifica las características de un servicio o producto, luego se realiza la comparación con los requisitos a fin de lograr su conformidad, agrega, que este enfoque de la gestión de la calidad está relacionado con un concepto técnico de la calidad como conformidad de las especificaciones, por tanto, su principio básico es la conformidad con las especificaciones del producto. Así mismo indicar que el objetivo de este enfoque es evitar que los productos que presenten defectos lleguen al consumidor, para ello se deben especificar con anticipación las especificaciones de calidad del producto que deben de comprobarse para separar los productos defectuosos.

Enfoque como control estadístico de calidad. - Se sustenta en la concepción de desarrollar productos con cero defectos por medio del control estricto de los procesos, se busca introducir la calidad en el proceso, por tanto, el Control Estadístico en el Proceso CEP consiste en controlar los procesos verificando la conformidad de algunas características de calidad que pueden ser: el diámetro, la longitud, la correcta reservación en un hostel, el tiempo de prestación de un servicio, etc. Mientras que las otras actividades se sigan desarrollando. Cuando se busca la conformidad de una cierta característica o especificación, esta, se consigue con la uniformidad de los procesos con el fin de minimizar la variabilidad.

Enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total. - Define a este enfoque como el conjunto de actividades planificadas y sistémicas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfaga los requisitos dados sobre la calidad. El CCT o aseguramiento de la calidad es un enfoque de Gestión de la Calidad que prioriza la fiabilidad de acuerdo a la conformidad con las especificaciones que se dan para un producto. En este modelo las especificaciones que debe cumplir un producto nacen de los clientes de sus necesidades y prioridades

Enfoque japonés o calidad en toda la empresa CWQC.- Hace referencia en el proceso de desarrollo de un producto que involucra el diseño, la producción, comercialización a un nivel de coste y utilidades optimas, por lo que los clientes adquirirán el producto con mucha satisfacción. Para lograr estos niveles todos los departamentos de la empresa deberán trabajar en equipo entre directivos y empleados

Enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total. – Desde este enfoque afirmamos que consiste en desarrollar actividades que están orientadas a la planificación, organización y control de la calidad a nivel de la organización siempre con la visión puesta en la mejora continua y la posición competitiva.

2.2.1.3. Principios para la gestión de calidad

Según Camisón (2006), los principios de la gestión de calidad se dividen en:

Orientación al cliente. – Este principio considera al cliente como eje principal de todas las acciones empresariales, y estas acciones deben estar orientadas a la satisfacción del cliente, ellos son los que finalmente califican al producto sobre sus características y la misma calidad, debemos entender que en la actualidad se vive un escenario de constante cambio por lo que siempre debemos adaptarnos a los clientes.

Orientación estratégica a la creación de valor. – Se refiere a desarrollar practicas y/o actividades referidos a la calidad que se alinean a los procesos estratégicos de la empresa.

Liderazgo y compromiso de la dirección. – La gestión de calidad en la empresa debe ser asumida con mayor responsabilidad por la dirección, así mismo, debe extenderse por todos los niveles jerárquicos, pero claro está que la mayor responsabilidad recae en la dirección.

Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias. – Es el principio orientado a las personas, partimos de la premisa de que los trabajadores que no ocupan los cargos de dirección son los que mejor conocen su trabajo y pueden realizar importantes aportes a la empresa en lo que respecta la mejora continua y la satisfacción al cliente.

Visión global, sistémica y horizontal de la organización. - En manera amplia y global, la gestión de calidad en la actualidad exige la participación de todos los departamentos y miembros de la empresa con el objetivo siempre la de buscar la satisfacción del cliente y reducir los gastos que no añaden valor, en tal sentido, todas las áreas y/o

trabajadores tienen la responsabilidad de mejorar la calidad suprimiendo cualquier problema que se pueda presentar, todo ello dentro de su área.

Orientación a la cooperación. – Este principio señala que la colaboración externa ayuda a la implementación de otros principios como son: La estrategia que debe orientarse a originar un valor, la consideración al cliente y la cooperación a generar aprendizaje e innovación.

Orientación ética y social. - Hace referencia en que se debe adoptar un enfoque ético, la gestión de calidad con un proceso supone la afectación a la totalidad de la empresa en cuanto a su capacidad organizativa.

2.2.1.4. Modelos de gestión de calidad

Araque et al. (2018) señala que en vez de identificar a los gurús o algún intelectual que se destaque en temas de calidad, hoy en día se destacan organizaciones pioneras más conocidos como modelos de gestión de calidad y excelencia.

Modelo de gestión de calidad basado en procesos (ISO)

ISO 9001: 2015, Es una norma que detalla los requisitos para cumplir con los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda empresa que desea demostrar su capacidad de proporcionar productos y servicios de acuerdo a los requisitos establecidos por los clientes. Es la única norma aplicable para fines de auditoria de la calidad, la misma que presenta 7 principios.

Enfoque en el cliente. Las empresas se deben a los clientes, en tal sentido, el fin principal es percibir las necesidades actuales y las futuras de los clientes, la empresa debe esforzarse en superar las expectativas de los clientes en cuanto a sus requisitos.

Liderazgo. Los líderes son quienes aglutinan a todos los miembros de le empresa en una unidad para un propósito y son quienes conducen la orientación de la empresa. Así mismo el ambiente interno de la empresa debe ser saludable para que el personal se sienta parte de la empresa y lograr los objetivos.

Compromiso de las personas. Hace énfasis en el personal de la empresa, desde los directivos hasta el personal operativo, añade que son la esencia y parte medular de la empresa y su nivel de compromiso resultara en beneficio de la organización.

Enfoque a procesos. Hace referencia a los recursos, que pueden ser humanos y materiales y cuando estos se gestionan con eficiencia y un proceso adecuado son fáciles de obtener los resultados.

Mejora. Hace referencia a que toda empresa debe tener como objetivo permanente la mejora de toda la organización.

Toma de decisión basada en la evidencia. Hace referencia que toda decisión tomada por los directivos de la empresa u cualquier otro trabajador, debe estar basada en la veracidad de la información, ello conlleva al análisis de datos y la evidencia.

Gestión de las relaciones. Todo proceso debe entenderse como un sistema, al lograrlo, se podrá contribuir a la eficiencia y eficacia de la empresa en el logro de sus objetivos.

Modelo del premio Deming.- Araque (2018) refiere que la gestión de calidad es desarrollar actividades de manera conjunta con eficiencia y eficacia que permita lograr los objetivos de la empresa, y estas a la vez conduzcan a lograr productos y servicios de calidad para la satisfacción del cliente en el tiempo y costos adecuados.

Las organizaciones aptas para concursar al premio Deming deben tomar en cuenta las siguientes políticas: Una filosofía clara sobre la industria y el cuidado del medio ambiente, la empresa debe tener además objetivos claros sobre la responsabilidad social.

Modelo de excelencia Baldrige. - Araque (2018) Refiere que el objetivo del modelo de excelencia Baldrige es ayudar a las organizaciones a mejorar y alcanzar la excelencia. En líneas generales, sus objetivos son:

El mayor estímulo a las empresas es el reconocimiento, por tanto, este modelo busca mejorar la calidad y la productividad a través de ese medio, por ende, mayores resultados económicos.

Compartir las buenas prácticas de las empresas u organizaciones ganadoras del premio en cuanto al enfoque de calidad y excelencia.

Modelo de excelencia EFQM.- Araque (2018) refiere que el Modelo de Excelencia EFQM facilita una mirada integral de la organización y se puede utilizar como estructura general para combinar la gran variedad de herramientas y métodos de gestión organizacional, en función de las necesidades y funciones de la organización.

Agregar valor a los clientes. Al anticiparnos en satisfacer las necesidades de los clientes, así mismo, al comprender, agregamos un valor para nuestros productos y servicios.

Crear un futuro sostenible. Las organizaciones excelentes tienen un impacto positivo en su entorno al mejorar su desempeño al tiempo que mejoran las condiciones económicas, ambientales y sociales dentro de las comunidades a las que tocan.

Desarrollar la capacidad de organización. Las organizaciones excelentes mejoran sus capacidades al gestionar eficazmente el cambio dentro y más allá de los límites de la organización.

Aprovechar la creatividad y la innovación. Las empresas de éxito son capaces de crear valor y cotas de rendimiento, que superan las expectativas y lo logran con la implementación de la mejora continua y la innovación, para ello se aprovecha la creatividad de los trabajadores.

Liderar con visión, inspiración e integridad. Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen posible, actuando como modelos a seguir para sus valores y ética.

Gerenciar con agilidad. Las empresas de éxito que son reconocidas en el mercado, desarrollan actividades y son capaces de anticiparse en identificar y enfrentar de manera eficiente y efectiva las oportunidades y amenazas que se presentan.

Obtener el éxito a través del talento de las personas. Las empresas exitosas de hoy, ponen en primer plano a su gente, las valoran y generan una cultura de empoderamiento que les permite alcanzar los objetivos tanto organizativos como personales.

Sostener resultados sobresalientes. Las empresas de éxito, que tienen logros sobresalientes y continuos, son aquellos que satisfacen las necesidades de sus clientes, proveedores y sus grupos de interés dentro de su ámbito de operación.

2.2.1.5. Modelo Servqual

Parasuraman (1993), desarrolló el modelo Servqual considerado como una práctica de estudio del ámbito comercial, que nos conduce medir la calidad de servicio, ayuda a conocer la expectativa del cliente y como ellos perciben o aprecian el servicio.

El modelo permite al investigador la capacidad de analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos referidos a los clientes, del mismo modo, los aspectos incontrolables e impredecibles son conocidos con este modelo. Además, nos proporciona información sobre las opiniones del usuario referidos a la calidad de servicio de la empresa, también el modelo sirva para la mejora y la comparación con otras empresas.

Las dimensiones según (Parasuraman 1993), se clasifican en:

Elementos tangibles. Considera el aspecto de la infraestructura e instalaciones, el equipo, los materiales de comunicación y por último el personal.

Fiabilidad. Hace referencia a la habilidad de los trabajadores y la empresa en ejecutar el servicio que se promete en el sentido de cuidado y fiable.

Capacidad de respuesta. Hace referencia a que los trabajadores desarrollan un servicio rápido, su predisposición y la voluntad en ayudar al cliente o usuario.

Seguridad. Hace referencia en la capacidad cognitiva de los trabajadores y el nivel a de atención, como también a sus habilidades que deben atraer veracidad y confianza.

Empatía. Hace referencia a que la empresa realiza una atención individualizada a los clientes.

2.2.2. Formalización

Se considera formalización empresarial a todo proceso que conduce a entregar todos los mecanismos para la constitución, el funcionamiento, la operación y mantenimiento de la actividad económica que puede ser de diversa índole, esto, significa también, conducirla por el lado de la formalidad respetando las normas y las leyes, el medio ambiente y el entorno que lo rodea (Morales 2016).

2.2.2.1. Formalización de las Mypes

La formalización emerge sencillamente en el momento que las empresas se desarrollan, sea por el modelo de gestión o por la condición de su ámbito, varias instituciones implementan propiedades visibles, reduciendo así su elasticidad.

Silva (2019) “La formalización se da de acuerdo a las leyes y procedimientos proyectadas para el control de emergencia generadas por los involucrados en la informalidad”.

2.2.2.2. Tipos de formalización

Aquino (2018) hace referencia a los tipos de formalización que a continuación detallamos:

Formalización tributaria.

Aquino (2018) Sostiene que este tipo de formalización la empresa lo tramita ante la SUNAT, en ella se obtiene el Registro Único de Contribuyente – RUC, el cual en adelante se mostrara como un carnet de identificación de la empresa, las instituciones reguladoras y de control podrán ver allí los datos necesarios de la empresa. Son 3 los regímenes a la cual la empresa puede acogerse: Régimen general de renta, régimen único simplificado – RUS, régimen especial de renta.

Formalización municipal.

Aquino (2018) Refiere que este tipo de formalización la empresa lo realiza ante una municipalidad provincial o distrital según la jurisdicción, el proceso se inicia con la obtención del certificado de defensa civil que sirve como requisito para conseguir la licencia de funcionamiento, los requisitos están contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de cada municipalidad.

Formalización empresarial.

Aquino (2018) refiere que en este tipo de formalización la empresa adopta un tipo de persona que pueden ser Persona Jurídica o Natural, por consiguiente la empresa antes de optar por una de ellas deberá analizar el producto que va vender, quienes son su clientes y sus necesidades.

Formalización laboral.

Aquino (2018) refiere que las gestiones para formalización laboral la micro empresa debe realizarlo ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, obtiene el REMYPE que es el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, la inscripción se realiza con el objetivo de beneficiarse con asesorías y capacitaciones por parte del estado, antes de todo este proceso la empresa debe tener definido la modalidad para contratar al personal con el fin que también los trabajadores sean beneficiarios.

Formalización sectorial.

Aquino (2018). Refiere que la formalización sectorial se da en Mypes que se dedican a actividades especiales y que requieren de permisos o reconocimientos para funcionar, en el caso de las Mypes de crianza de cuyes la Dirección Regional de Agricultura es el ente que emite el certificado de productor.

2.2.2.3. Ventajas de formalizar una Mype

(ProInversión 2015) indica a los representantes de las Mypes las siguientes ventajas:

Evades los problemas legales, y tienes mayor posibilidad de posicionamiento en el mercado.

Puedes asociarte con otra persona jurídica, con el fin de competitividad.

Generas mayor confianza a la clientela, si actúas en la informalidad no hay credibilidad, por lo tanto, pérdida de clientela.

Tendrás gran posibilidad de llegar a otros mercados más grandes o a la exportación.

Puedes ser beneficiario de préstamos bancarios y/o financiamiento de instituciones públicas o privadas.

Podrías participar en licitaciones públicas.

Se impulsará el desarrollo del país a través de nuestras contribuciones, mediante el impuesto a la renta.

2.2.2.4. Beneficios e incentivos tributarios

(ProInversión 2015) indica lo siguiente:

Las MiPymes que capaciten a sus trabajadores podrán reducir el pago del impuesto a la renta.

La microempresa que se inscriba en el régimen especial de renta (RER), solo pagara el 1.5% de sus ingresos netos mensuales.

En los primeros 3 años, de la inscripción en el Remype, de las nuevas MiPymes, no podrán ser sancionadas con el primer error que cometan, ya sea tributaria o laboral.

2.2.2.5. Informalidad de las Mypes.

Denominamos informales a las Mypes que no están inscritas en registros públicos, pero realizan actividades que generan recursos económicos que fácilmente superan las rentas de tercera categoría, así mismo, no tienen registro en la SUNAT, por tanto, no cuentan con RUC y no contribuyen con sus impuestos al estado, muchas de las actividades que desarrollan es de subsistencia, por la falta de oportunidades de empleo realizan actividades para generar ingresos para sus familias, a veces mediante acciones ambulatorias.

(Naupay 2015) indica que la gran mayoría de las Mypes que se encuentra fuera de la legalidad, realizan actividades artesanales, sus bienes producidos son llevados a ferias, campañas, etc. También son vendidos a comerciantes intermediarios, son ellos los que realizan la venta final.

Los riesgos de la informalidad

(Gobierno del Peru-gob.pe, 2018) Si tu empresa es informal, vas a tener un número limitado de clientes, no tendrás la posibilidad de negociar con el estado, por ejemplo.

No beneficiarse del crédito formal, lo que imposibilita la ejecución de grandes inversiones.

Una empresa informal será sancionada de acuerdo a Ley.

De ninguna forma puedes ser proveedor del estado.

2.2.3. Las Mype

2.2.3.1. Definiciones de Mype

Ley 28015 (2003): La ley de la referencia define a la Mype como una organización que es constituida por una persona natural, que puede estar constituido bajo cualquier régimen tipificada en las normas vigentes, la misma que tiene como propósito desarrollar actividades económicas que pueden ser de comercialización, producción, transformación o extracción.

Las Mypes son las principales organizaciones que generan trabajo en el país y allí radica su importancia.

2.2.3.1. Mype en América Latina

Tavara (2014) sostiene que México es el país donde se vive el auge de la micro y pequeñas empresas, y su gran aporte al producto interno bruto, por lo que son fundamentales en la economía y producción de empleos, representan el 99.8%, generando así el 52% del PIB. Por la enorme cantidad de micro y pequeñas empresas, así como su gran incorporación de empleos generado por ellas, el gobierno mexicano se ve con la obligación de desarrollar acciones que fomenten el apoyo, atención, protección y expectativa, así como de los medios para su formalización.

2.2.3.2. Mypes en el Perú

“En el Perú las micro y pequeñas empresas, son unos grandes protagonistas de la economía peruana, porque el 98% de las empresas en el Perú son Mypes, aportando el 47% del PBI, además de ser la mayor fuente de empleo del país. A pesar de esto el 74% de estas empresas operan informalmente”. (Tavara 2014)

Tavara (2014) sostiene que las micro y pequeñas empresas en nuestro país, afrontan impedimentos como: Escasa capacidad gerencial, problemas de mensaje, desajuste empresarial y la informalidad, esto, es lo que distingue con peculiaridad a las micro y pequeñas empresas, generando escasa productividad, competitividad y menor rentabilidad. Las Mypes contribuyen al Producto Bruto interno cerca al 47%, de los cuales las microempresas son responsables del 18%.

2.2.3.3. Bases legales

Ley 28015 (2003) La ley de promoción y formalización de Mypes: Su objetivo es el impulso de la competitividad, formalización y madurez de las micro y pequeñas empresas, con la intención de aumentar su rendimiento y renta, su aportación al PBI, la extensión del mercado interno, las ventas y el aporte del recaudo tributario. (Tavara 2014)

Decreto Supremo N° 007-2008-TR (2008): Tiene como objeto, impulsar la capacidad competitiva, la formalidad y el desarrollo de las Mypes, para el crecimiento en el mercado interno y externo de las Mypes, además promueve el ingreso paulatino a un empleo digno y justo.

2.2.3.4. Características de las Mypes

(Tavara 2014) menciona lo siguiente:

Empresas pequeñas, de participación y administración familiar.

Flexibles, que se adaptan a su entorno.

Dependen servicios esenciales y materias primas.

Tienen bajos gastos en mano de obra.

No cuentan con programas de capacitación y no recurren a la tecnología necesaria.

No participan en ferias impulsoras de negocio.

Dedicadas generalmente a acciones mercantiles y de prestación.

Defectuosa organización empresarial.

La gran cantidad de micro y pequeñas empresas, corresponden al nivel socio económico bajo. Los ingresos generados por la microempresa son considerados los más importantes en la economía familiar.

2.2.3.4. Tipos de Mypes

Huamán (2015) indica que se pueden diseñar una tipología en base a factores.

Mype de acumulación: Estas Mypes son capaces producir ganancias, para conservar su capital inicial e invertir así en la expansión de la micro empresa.

Mype de subsistencia: Estas Mypes no son capaces de producir utilidades, en perjuicio de su capital. Estas empresas suministran un “flujo de caja vital”, pero no generan mucho empleo.

Nuevos emprendimientos: Los nuevos emprendimientos son ideas y proyectos empresariales, generadas por un enfoque de oportunidad, por lo que son negocios de creatividad y cambio por la mejor situación económica, preveendo también el enfoque competitivo.

2.2.3.5. Importancia de las Mypes

Ministerio de Trabajo, citado por (Távora, 2014) indica que:

Ofrece trabajo al 80 % de la población económicamente activa, además produce el 45 % del (PBI). Por lo que son los primordiales impulsores del progreso del Perú, su valor se justifica en que:

Generan numerosos empleos para la población.

Reduce los índices de pobreza, a consecuencia de la generación de empleo.

Es la principal fuente de crecimiento del empresariado que trabaja en el sector privado.

Aumentan la generación de ingreso.

Aportan al erario nacional, en consecuencia, al crecimiento económico del país.

15 Tavera (2014) sostiene que la creación de una Mype beneficia a la sociedad, por la inversión que realiza en la localidad donde se instala. Tal inversión genera beneficios indirectos como: Generación de empleos directos e indirectos que se origina por la presencia de ésta; otro es que accede por medio de la oferta a productos de menor precio; es proponer, un mercado más competitivo; por último, posibilita que las personas se desarrollen a nivel personal y profesional.

2.2.4. Términos básicos

Informalidad: Consideramos así a las actividades económicas que se encuentran fuera de la formalidad, no contribuyen con impuestos, y están fuera de la legislación peruana. Por tanto no tienen acceso a beneficios que otorga el estado, como también acceso a crédito financiero. (Naupay, 2015)

1 **Formalización:** “Se entiende por formalización a un proceso ordenado y por etapas que llevan a cabo las microempresas para formar parte de la economía formal y cumplir con la normatividad” (Naupay, 2015)

La Norma ISO 9001, versión 2015: Es el principio del SGC; y la una norma internacional que se puntualiza en el conjunto de componentes de una gestión de la calidad, con las que una entidad debe y debería implementar para mejorar la calidad de sus productos y servicios (Normas 9000, 2017).

Mejora continua: Cuando la empresa realiza acciones de mejora en todos sus procesos de manera integral, y trabaja de manera permanente en identificar los errores, estamos hablando de mejora continua.

Cuy: El cuy es un roedor con alto valor nutritivo, que se origina en los países andinos de Sudamérica.

Galpones de Cuy. - Es la infraestructura instalada donde se construyen pozas o colocan jaulas para en ella criar cuyes.

Empadre. En los cuyes el empadre se basa en el aprovechamiento o no del celo postparto. Debe considerarse que el cuy es una especie paléstrica y que, dependiendo de las líneas genéticas, entre el 55 y el 80 por ciento de las hembras tienen la capacidad de presentar un celo postparto

Financiamiento para Mypes: Es importante contar con financiamiento del sistema financiero para su crecimiento empresarial y aprovechar las oportunidades de mercado. (Naupas, 2015).

Planificación: (García, 2016) sostiene que son todas las actividades que nos permite decidir antes de ejecutar cualquier proyecto, allí se menciona como se debe hacer, cuando y con quien, del mismo modo, se debe proveer el presupuesto y todos los mecanismos de seguimiento y control.

RUC. Es el registro del contribuyente donde se muestran todos sus datos. Como por ejemplo la actividad comercial o profesional.

Licencia de funcionamiento de una empresa: es el permiso que te otorga mediante un documento un gobierno local, o nacional, previa verificación del local donde se iniciara la actividad empresarial.

2.3. Hipótesis

El plan de formalización para mejorar la gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes en la localidad de Huilly, distrito de Margos, Huánuco – 2021 deberá incluir los siguientes aspectos: Tributario, empresarial, municipal, sectorial, laboral.

2.4. Operacionalización de variables y definiciones conceptuales

Definición de la variable: Gestión de calidad.

Definición conceptual. - Griful & Canela (2002) refiere que la gestión de calidad se desarrolla a través de un sistema, esto quiere decir que mediante un conjunto de elementos recíprocamente relacionados o que interactúan entre sí, para ello la empresa debe facilitar los recursos que haga falta para la implementación de la política de calidad.

Definición operacional. - Los elementos que interactúan y relacionan en el proceso de gestión de calidad y que la empresa deberá facilitar son: Los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición de la variable: Formalización.

Definición conceptual. - Morales (2016) refiere que la formalización es desarrollar todos los mecanismos para la constitución, el funcionamiento, la operación y mantenimiento de la actividad económica, significa también conducirla por el lado de la formalidad respetando las normas y las leyes.

Definición operacional. - Respetar las normas y dirigir las Mypes por el lado de la formalidad significa consolidar la formalización tributaria, formalización empresarial, formalización municipal, formalización laboral y sectorial.

Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente.

VARIABLE	DIMENSIONES	CONCEPTO DE DIMENSIÓN	INDICADOR	ENCUESTA A CLIENTES,	TECNICA/INSTRUMENTO
Gestión de Calidad (Parasuraman 1993)	Elementos Intangibles	"Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación".	El estado de Infraestructura	12 ¿Percebe que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas? ¿Percebe que el estado de conservación de la infraestructura de la empresa es bueno? ¿Considera que la distribución de los ambientes de la empresa es adecuada? ¿Percebe que las oficinas y/o ambientes de la empresa están equipados? ¿Considera que las oficinas de la empresa cuentan con equipos modernos? ¿Considera que los equipos de la empresa ayudan a prestar un buen servicio?.	Encuesta/ cuestionario aplicado a los clientes de las microempresas. Medición: Escala de Likert: · Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni desacuerdo ni acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
		"Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa".	Nivel de implementación de equipos de equipos Presentación del Personal Nivel de Comunicación	12 ¿El personal de la empresa presenta una apariencia confiable? ¿El modo de presentación del personal, le facilita identificar su función en la empresa? ¿La publicidad que promociona la empresa son claras? ¿Los trabajadores de la empresa le entregan información certera sobre sus servicios y/o productos? ¿El personal de la empresa entrega información a través de volantes y afiches? ¿Cuándo el trabajador de la empresa promete entregarle un producto en un plazo, lo hace? ¿Los empleados de la empresa hacen un servicio rápido y eficiente para los clientes? ¿Cuándo ha tenido problemas con el producto ha notado un sincero interés en ayudarlo a resolverlo por parte de la empresa?	
	8 Fiabilidad	"Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido".	Nivel de confianza en el producto o servicio Nivel de disposición para ayudar a los clientes	12 ¿Tiene la impresión que le entregaran un buen producto a la primera? ¿Usted tiene confianza en los productos que ofrece la empresa? ¿Los trabajadores de la empresa ponen especial atención en los detalles? ¿Los trabajadores de la empresa son muy cuidadosos al momento de entregarle el producto? ¿En la empresa los trabajadores están siempre dispuestos de ayudar al cliente? ¿Los trabajadores de la empresa siempre están dispuestos a responder sus consultas? ¿Percebe que los trabajadores son solidarios con sus compañeros para atender a los clientes? 39 ¿Los trabajadores de la empresa procuran atender a los clientes en el menor tiempo posible? ¿Considera que la atención brindada compensa con el tiempo de espera? ¿Los trabajadores ayudan en el tiempo que le ofrecen? 7 ¿Los trabajadores de la empresa tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas surgidas durante la compra? ¿Cree usted que los trabajadores son capacitados por la empresa? ¿Normalmente recibe un buen trato por parte de los trabajadores de la empresa? ¿El accionar de los trabajadores de la empresa transmiten confianza? ¿Por su experiencia usted confía en los servicios que brinda la empresa?	
	Seguridad	"Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza".	Nivel de conocimiento Nivel de credibilidad y confianza	7 ¿El horario de atención de la empresa se adecua a los clientes? ¿Las formas de pago se adecuan a las necesidades del cliente? 26 ¿La empresa cuenta con diversos canales de atención para atender sus pedidos? 26 ¿La empresa cuenta con personal para una atención personalizada? ¿La empresa hace un seguimiento sobre un reclamo que realizó usted? ¿La empresa se muestra comprensivo con las necesidades específicas de sus clientes? ¿La empresa cuenta con un buzón de sugerencias y/o reclamos?	
	Empatía	"Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores".	Nivel de identificación del cliente Seguimiento al consumidor	7 ¿El horario de atención de la empresa se adecua a los clientes? ¿Las formas de pago se adecuan a las necesidades del cliente? 26 ¿La empresa cuenta con diversos canales de atención para atender sus pedidos? 26 ¿La empresa cuenta con personal para una atención personalizada? ¿La empresa hace un seguimiento sobre un reclamo que realizó usted? ¿La empresa se muestra comprensivo con las necesidades específicas de sus clientes? ¿La empresa cuenta con un buzón de sugerencias y/o reclamos?	

Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	CONCEPTO DE DIMENSIÓN	INDICADOR	ENTREVISTA A REPRESENTANTES DE MYPES	TECNICA / INSTRUMENTO
Formalización tributaria		Se refiere a la formalización que la empresa debe realizar ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT. Esta se efectúa mediante el registro único de contribuyente, el cual significa como el carnet de identificación de la empresa.	Registro Único de Contribuyente	¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente, conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de sus empresas?	
	Formalización empresarial	Esta formalización se refiere a los tipos de persona que adoptan las organizaciones, en este caso pueden ser Persona Natural con Empresa o Persona Jurídica. De cualquier forma, las MYPE deben tener en cuenta antes de elegir el tipo de persona, las necesidades que tienen, qué producto van a vender y quiénes serán sus clientes.	Persona Natural, Jurídica.	¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa y por qué. ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene a corto y mediano plazo para su empresa?	
Formalización municipal. (Aquino 2018)		Mediante la formalización municipal de la MYPE, esta obtiene una licencia de funcionamiento conjuntamente con el certificado de defensa civil, este último es requisito para obtener el primero. Dependiendo de cada municipalidad, esta exige los requisitos que las empresas deben cumplir para obtener la licencia.	Licencia de funcionamiento y de defensa civil	¿Cuenta con licencia de funcionamiento y Certificado de defensa civil, conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?	
	Formalización laboral	Este tipo de formalización se realiza en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y es el proceso por el cual la MYPE se inscribe en primer lugar en el REMYPE, que es un registro donde las MYPE se inscriben para percibir una serie de asesorías y beneficios por parte del Estado. Para ello la empresa debe definir qué tipo de contrato va adoptar para contratar al personal de su empresa.	Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)	¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa REMYPE, conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?	Entrevista.
Formalización sectorial	Este tipo de formalización sólo se da en algunos tipos de negocios que requieren de un permiso especial para funcionar por parte de los sectores públicos		Constancia del sector específico	¿Cuenta con una constancia de sector otorgada por la Dirección Regional de Agricultura, cuales son los beneficios que le traería para el mejor funcionamiento de empresa?	

CAPITULO 3:
METODOLOGÍA

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de investigación

Es de **enfoque cuantitativo**, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) es un conjunto de procesos que se organiza de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones, se tiene en cuenta de manera rigurosa las etapas de la investigación.

En el presente, se ha desarrollado la investigación con una secuencia adecuada, partiendo de la delimitación de la idea, la misma ha generado las preguntas y objetivos, se ha revisado la literatura, se ha argumentado el marco teórico, se han identificado las variables, se han aplicado las encuestas y presentado los resultados.

3.1.2. Tipo de investigación

De tipo **descriptivo**, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) indica que es observar y describir las características que presenta las variables de estudio o cualquier otro fenómeno, sin influir sobre él de ninguna manera.

En la investigación se ha descrito las variables tal como se presentan en las microempresas de crianza de cuyes de la localidad de Huilly.

3.1.3. Diseño de investigación

Es de diseño **No experimental**, de acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) la investigación es no experimental, debido a que el investigador no ha realizado acciones de manera intencional sobre las variables de estudio, solo se observa y mide los fenómenos y variables tal como se dan

De corte **Transversal**, Hernández & Mendoza (2018) sustenta que es transversal porque se recogerán información en un lugar y tiempo determinado.

En este caso, se aplicará la encuesta a los clientes de las Mypes y se entrevistará a los directivos en un tiempo y lugar determinado, la misma, nos permitirá una adecuada recolección de la información.

3.1.4. Métodos de investigación

En esta investigación según Hernández & Mendoza (2018) se utilizaron los métodos descriptivo, analítico, inductivo – deductivo.

Método descriptivo. - tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

Método analítico. – En el método analítico. “Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede al revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado”.

El método señalado es necesario en la investigación en la fase de revisión de la literatura e interpretación de información y análisis de datos. Comparación, utilizada para comparar las variables y resultados.

El método deductivo, - Nos permitió encontrar información relacionada a la gestión de calidad y la formalización en las Mypes de crianza de cuyes y con el método inductivo se identificó lo conocido para llegar a la conclusión de lo desconocido. (Hernández & Mendoza 2018)

3.2. Población muestra y muestreo

3.2.1. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Hernández, R. & Mendoza C. (2018).

Población principal

Para el presente estudio, la población principal, son los clientes permanentes que se encuentran registrados en cada uno de las 7 micro empresas de crianza de cuyes de la localidad de Huilly, Distrito de Margos, Provincia y Región Huánuco, revisado los registros en total son 85 clientes, entre ellos se encuentran: intermediarios, restaurantes y recreos turísticos de la ciudad de Huánuco. Están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3: Número de clientes permanentes por microempresa

N°	Microempresa	Número de clientes constantes
1	Mendoza Groups	18
2	Agropecuarias Huilly	12
3	La colmena	15

4	Agropecuarias Aro	9
5	Crianza de animales menores Alva	13
6	Las estrellitas	10
7	Agropecuarias Cruz de Mayo	8
	Total	85

Fuente: Registro de clientes por cada microempresa

Población secundaria

También se incorporó como población secundaria, para el análisis de la formalización, a un directivo de cada uno de las 7 microempresas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 4: *Número de directivos por microempresa*

N°	Microempresa	Número de directivos
1	Mendoza Groups	1
2	Agropecuarias Huilly	1
3	La colmena	1
4	Agropecuarias Aro	1
5	Crianza de animales menores Alva	1
6	Las estrellitas	1
7	Agropecuarias Cruz de Mayo	1
	Total	7

Fuente: Microempresas participantes de la investigación

3.2.2. Muestra

Hernández, R. & Mendoza C. (2018). Refiere que es una parte de la población que se está investigando, de ella se recogerán información, para ello, antes se debe definir con exactitud la cantidad y las características, este subgrupo debe tener la capacidad de representar a la población.

"Cuando la población es accesible en su totalidad para el investigador puede considerarse que la muestra será la misma que la población.

En la presente investigación, por lo accesible y un número reducido de la población, se ha considerado a la totalidad de la población es decir los 85 clientes de las 7 microempresas del sector crianza de cuyes como muestra.

3.2.2.1. Muestreo

Hernández, R. & Mendoza C. (2018). define: "Cuando la población es accesible en su totalidad para el investigador puede considerarse que la muestra será la misma que la población, en este caso el muestreo será no probabilístico por conveniencia de tipo censal"

En la presente investigación se incluye a 7 microempresas, cada una de ellas cuenta con registros de clientes permanentes que fueron tomadas por el investigador, por la accesibilidad se ha considerado a toda la población que está conformado de la siguiente manera:

Tabla 5: Muestreo no probabilístico de tipo censal

N°	Microempresa	Número de clientes
1	Mendoza Groups	18
2	Agropecuarias Huilly	12
3	La colmena	15
4	Agropecuarias Aro	9
5	Crianza de animales menores Alva	13
6	Las estrellitas	10
7	Agropecuarias Cruz de Mayo	8
	Total	85

3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

3.3.1. Técnicas

Encuesta

Baena (2014) Refiere que es una técnica que se realiza a través de la ejecución de un cuestionario a un grupo que representa a la población que se está investigando.

Se realizó una encuesta para a obtener datos sobre gestión de calidad, se aplicó a los 85 clientes de las 7 microempresas de crianza de cuyes de la localidad de Huilly, cuyas opiniones nos permitieron obtener la información valiosa.

Entrevista

Baena (2014) Refiere que es indagar a través de una persona o varias, de la cual se obtiene testimonio sobre un acontecimiento o un hecho que se haya dado, o también es recoger un comentario u opinión.

Se entrevistó a un directivo de cada microempresa de crianza de cuyes, sobre el estado de la formalización.

3.3.2. Instrumento

Cuestionario de preguntas cerradas

Según Hernández & Mendoza (2018), el cuestionario viene a ser un conjunto de preguntas que se aplican para medir una o dos variables.

En la investigación, para el estudio de la variable dependiente se aplicó una encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas cerradas, se formuló 36 preguntas dirigidas a los 85 clientes de las 7 microempresas de crianza de cuyes de la localidad de Huilly, Distrito de Margos.

Este cuestionario está compuesto por interrogantes, cuyas respuestas serán contestadas en escala de Likert, las mismas que deben ser resueltas por los clientes de las microempresas que son parte de la investigación y la denominación de la escala valorativa fueron creadas por el autor de esta investigación y validada por 3 expertos en las cartillas que se encuentran en los anexos.

Para el análisis de la variable independiente se utilizó la guía de entrevista, en ella, se formularon 5 preguntas abiertas dirigidas para cada 1 directivo de las 7 Mypes que forman parte de la investigación, este instrumento también validado por 3 expertos, a continuación, enumeramos a los directivos entrevistados.

Tabla 6: *Directivos entrevistados por cada Mype*

N°	Microempresa	Nombre y apellido
1	Mendoza Groups	Cecilia Mendoza Antonio
2	Agropecuarias Huilly	Walter Ramón Tolentino
3	La colmena	Josué Antonio León
4	Agropecuarias Aro	Víctor Aro Mendoza
5	Crianza de animales menores Alva	Gerson Alva Mendoza
6	Las estrellitas	Manuela Huayanay Bartolo
7	Agropecuarias Cruz de Mayo	Víctor Cruz Alva

Fuente: Microempresas participantes.

3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Se elaboró el cuestionario y seguidamente su respectivo análisis y validación por 3 especialistas. Luego la encuesta fue aplicada a los 85 clientes de las microempresas de

crianza de cuyes de la localidad de Huilly, los datos que se obtuvieron por medio del cuestionario fueron ingresados a la base de datos que se elaboró en Microsoft Excel, en ella, cada alternativa de la pregunta cuenta con un valor de acuerdo a la escala de Likert que va desde: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Análisis de datos

Según Bernal (2016) la verificación del instrumento que se busca aplicar en una investigación que debe ser validado por expertos en la materia que se investiga para que los datos obtenidos mediante el análisis tenga mayor credibilidad.

La validez de este estudio se base en el juicio de expertos quienes validaron el instrumento de investigación lo cual se requirió de tres jueces conocedores del tema para dar la validez del estudio.

Para Bernal (2016) el análisis de **la confiabilidad** se logra a través del Alfa de Cronbach que se determina por medio de un programa estadístico, que indica si el instrumento es confiable o no, para aplicar a toda la población.

Una vez ingresado los datos se realizó la prueba de confiabilidad para ello se utilizó el Alfa de Cronbach resultando 0.93548 de confiabilidad, luego se generaron las tablas y gráficos con los porcentajes de las respuestas, para luego ser interpretados de acuerdo a los porcentajes positivos y negativos y las causas que generan dicha percepción de los clientes.

3.5. Aspectos éticos en investigación.

Para aplicar estos criterios éticos hemos considerado los aportes de Alvarez (2009), quien considera dentro de los más importantes los siguientes

Proteger a las personas de la investigación:

La investigación prevé la protección de las personas involucradas en el estudio, se debe proteger su identidad, sus preferencias, su diversidad y siempre con un criterio de confidencialidad y con mayor énfasis dar protección a las personas vulnerables. En la investigación en todo momento se ha mantenido en reserva los datos personales de los participantes, las opiniones fueron respetadas y tomadas en cuenta con un criterio de equidad.

Beneficencia y no maleficencia:

En su artículo Ética e Investigación refiere que la investigación no debería causarse daño alguno a las personas que participan de forma voluntaria, por lo tanto, el investigador es responsable que todo riesgo sea mínimo durante el proceso. En la investigación hemos sido cuidadosos en el buen trato a los participantes.

Justicia:

Trata de conceder lo justo a quien le corresponda, las personas que son parte del estudio tienen el derecho de conocer los resultados, el investigador debe reconocer que sus sesgos y limitaciones, por tanto, no debe permitir algunas actividades injustas o fuera de la ética y moral. Así mismo, el responsable de la investigación debe compartir de manera equitativa los riesgos y beneficios de la participación en la investigación. En la presente investigación los resultados de la investigación serán compartidos con los participantes. Durante el recojo de información se brindó el mismo tiempo para cada uno de los sujetos.

Integridad científica:

Refiere que el investigador debe mantener una postura ética y de rectitud, no solo en las tareas de investigación si no en el mismo ejercicio de la profesión. Durante la investigación se ha procesado la investigación con todo el rigor científico, el investigador en todo momento ha recabado información de las fuentes originales y ha expresado en todo momento que la información entregada por los participantes sea de carácter veraz y que exprese su opinión genuina.

Consentimiento Informado: Refiere que es esencial obtener el consentimiento antes de iniciar la investigación, en el estudio se informa al público objetivo, sobre las ventajas y desventajas de su participación, con el fin de que tomen una decisión libre, su participación es como sujetos investigadores o como los que proporcionen información. En la investigación en el caso de los encuestados, antes de aplicarles la encuesta se le ha solicitado su consentimiento, la misma que se encuentra escrita en cada uno de los cuestionarios. En el caso de los directivos de las Mypes se les ha informado de la participación de su representada en la investigación.²⁹

CAPITULO IV
RESULTADOS

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Tablas y figuras

Variable dependiente: Gestión de calidad

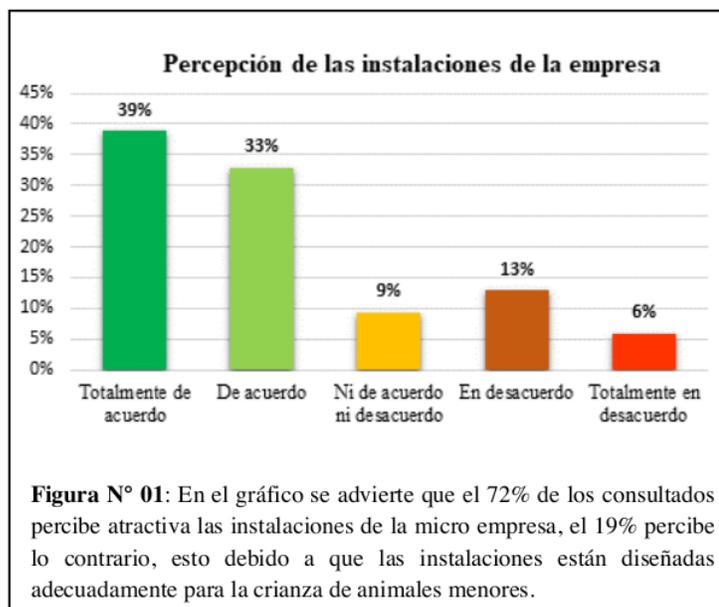
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS 85 CLIENTES, PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS 7 MICROEMPRESAS DEL SECTOR CRIANZA DE CUYES EN LA LOCALIDAD DE HUILLY, DISTRITO DE MARGOS – HUANUCO, 2021.

Pregunta N° 01: ¿Percibe que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas?

Tabla 7: *Percepción sobre las instalaciones de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	33	39%
De acuerdo	28	33%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	11	13%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
TOTAL	85	100%

Figura 1: *Percepción de las instalaciones de la empresa*



Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento: 0.935 (Alfa de Crombach)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

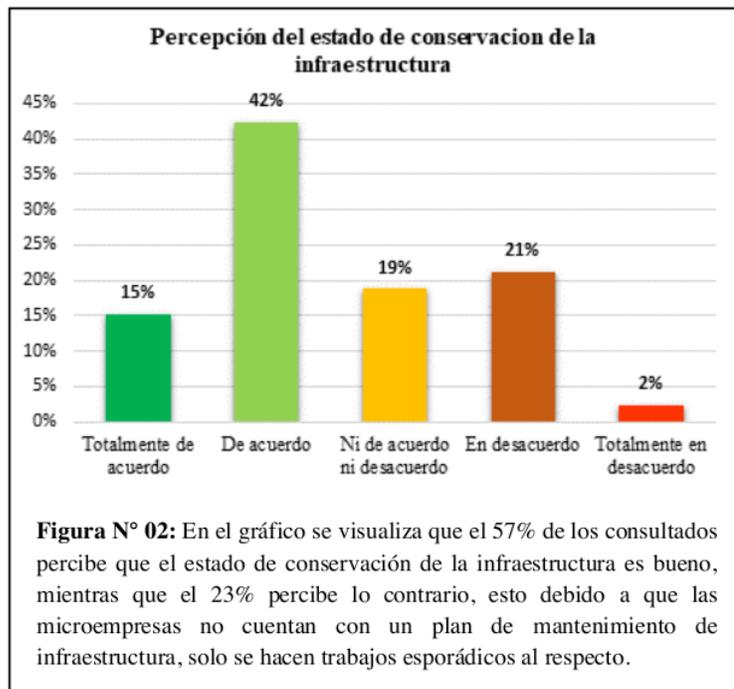
K	36
Vi	40.1561
Vt	443.699
α	0.93548

Pregunta N° 02: ¿Percibe que el estado de conservación de la infraestructura de la empresa es bueno?

Tabla 8: *Percepción del estado de conservación de la infraestructura*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	13	15%
De acuerdo	36	42%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	19%
En desacuerdo	18	21%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
TOTAL	85	100%

Figura 2: *Percepción sobre el estado de conservación de la infraestructura*



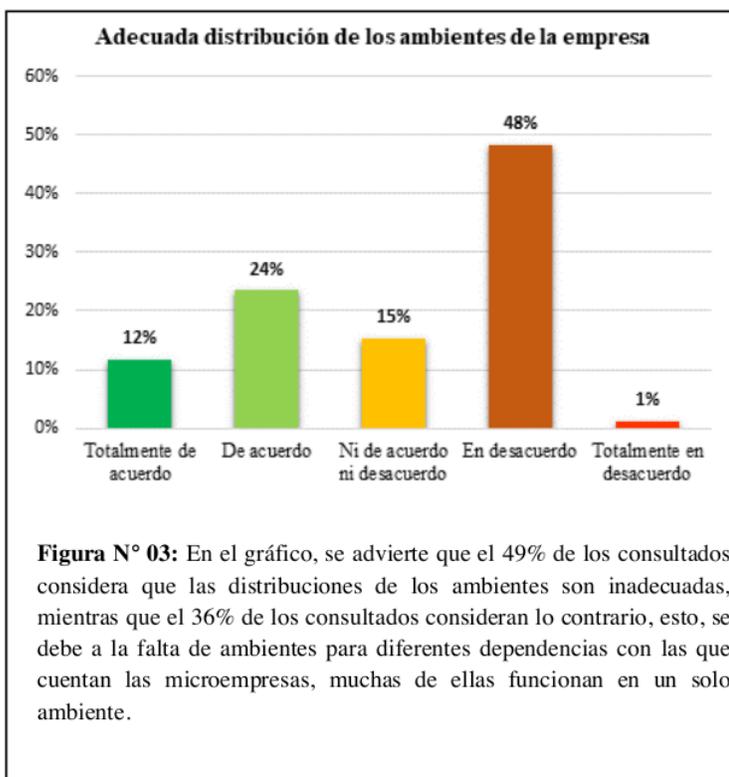
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 03: ¿Considera que las distribuciones de los ambientes de la empresa son adecuadas?

Tabla 9: *Adecuada distribución de los ambientes de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	10	12%
De acuerdo	20	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	15%
En desacuerdo	41	48%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 3: *Percepción sobre la adecuada distribución de los ambientes*



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 04: ¿Percibe que las oficinas y/o ambientes de la empresa están equipados?

Tabla 10: *Percepción sobre el equipamiento de las oficinas de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	12	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	41	48%
Totalmente en desacuerdo	6	7%
TOTAL	85	100%

Figura 4: *Percepción sobre el equipamiento de la empresa*

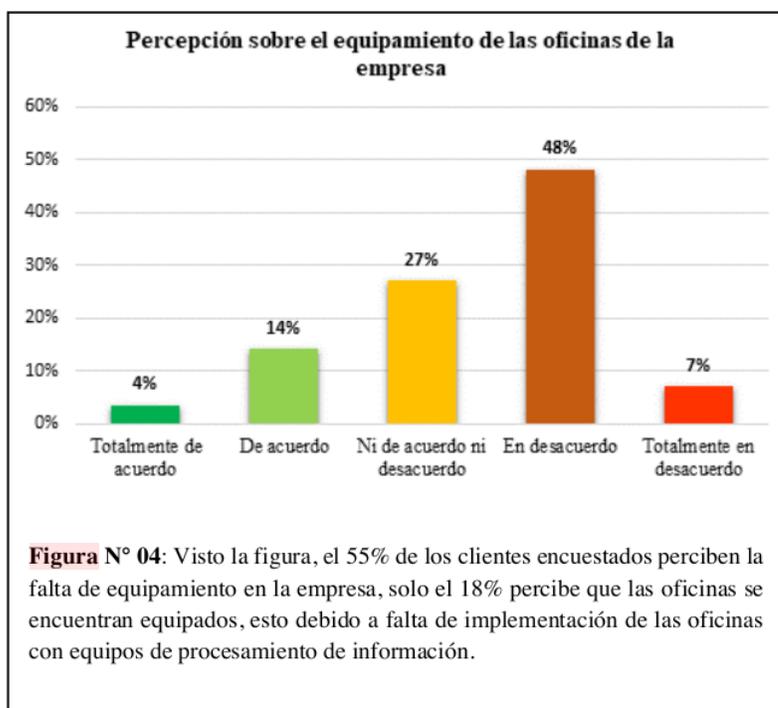


Figura N° 04: Visto la figura, el 55% de los clientes encuestados perciben la falta de equipamiento en la empresa, solo el 18% percibe que las oficinas se encuentran equipados, esto debido a falta de implementación de las oficinas con equipos de procesamiento de información.

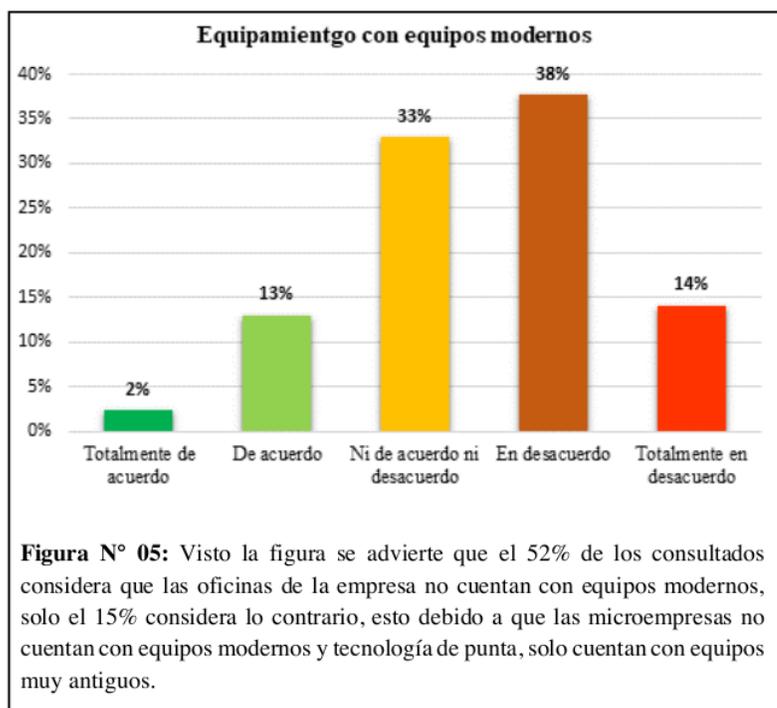
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 05: ¿Considera que las oficinas de la empresa cuentan con equipos modernos?

Tabla 11: Equipamiento con equipos modernos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	2%
De acuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	28	33%
En desacuerdo	32	38%
Totalmente en desacuerdo	12	14%
TOTAL	85	100%

Figura 5: Equipamiento con equipos modernos



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 06: ¿Considera que los equipos de la empresa ayudan a prestar un buen servicio?

Tabla 12: *Equipos para la mejora del servicio*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	2%
De acuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	36	42%
En desacuerdo	24	28%
Totalmente en desacuerdo	12	14%
TOTAL	85	100%

Figura 6: *Equipos para la mejora del servicio*

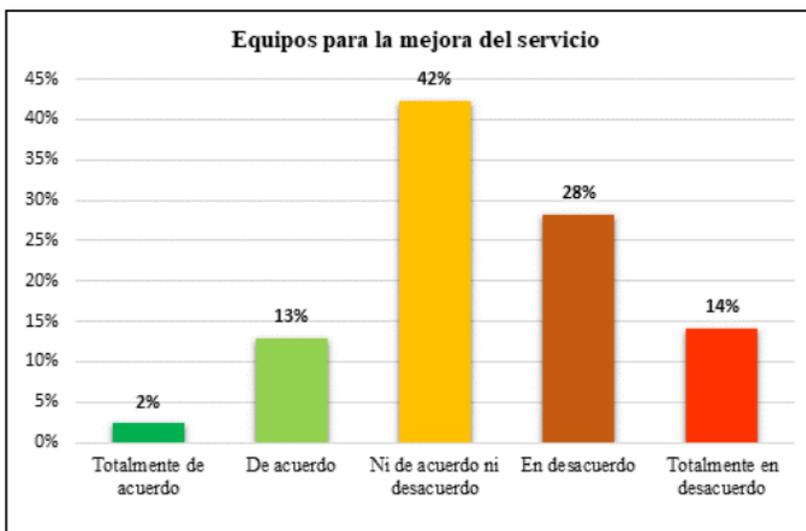


Figura 06: Visto la figura, se desprende que el 42% de los consultados consideran que los equipos no ayudan a prestar un buen servicio, mientras que solo el 15% de los consultados considera lo contrario, esto debido a que las oficinas no están implementadas con equipos modernos que faciliten las labores de los trabajadores.

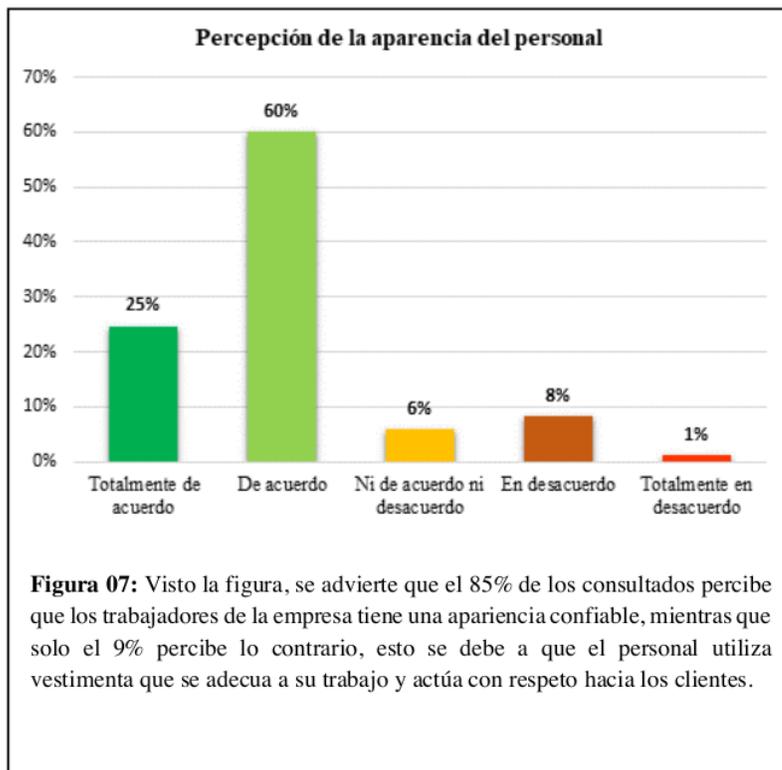
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 07: ¿El personal de la empresa presenta una apariencia confiable?

Tabla 13: *Percepción de la apariencia del personal*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	21	25%
De acuerdo	51	60%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	7	8%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 7: *Percepción sobre la apariencia del personal*



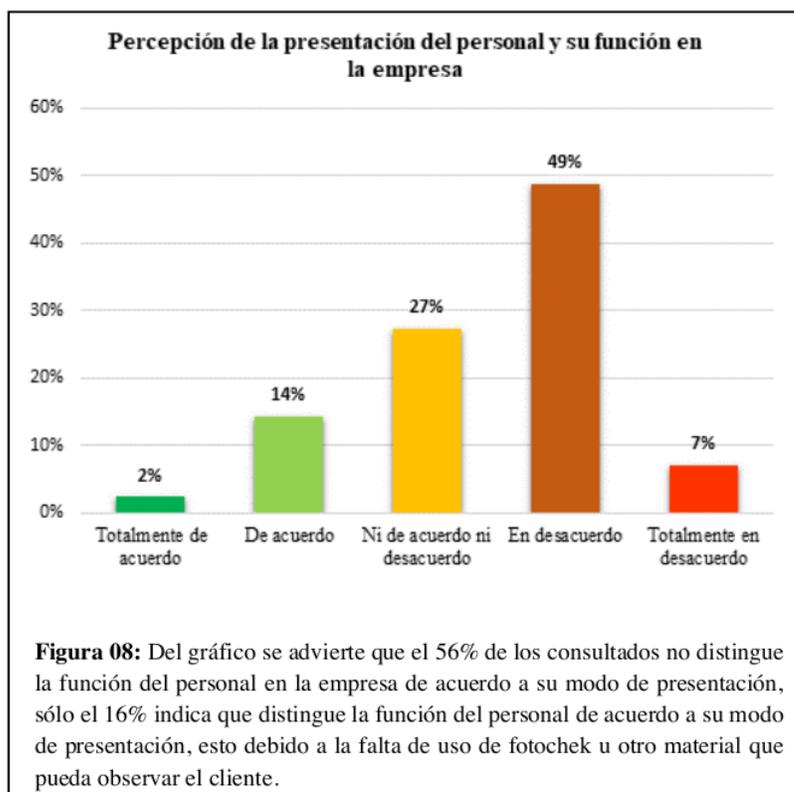
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 08: ¿El modo de presentación del personal, le facilita identificar su función en la empresa?

Tabla 14: *Percepción de la presentación del personal y su función en la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	2%
De acuerdo	12	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	41	49%
Totalmente en desacuerdo	6	7%
TOTAL	84	100%

Figura 8: *Percepción sobre la presentación del personal en relación sus funciones*



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 09: ¿La publicidad que emite la empresa es clara?

Tabla 15: *Percepción sobre la claridad de la publicidad*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	18	21%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	21%
En desacuerdo	32	38%
Totalmente en desacuerdo	13	15%
TOTAL	85	100%

Figura 9: *Percepción sobre la claridad de la publicidad*

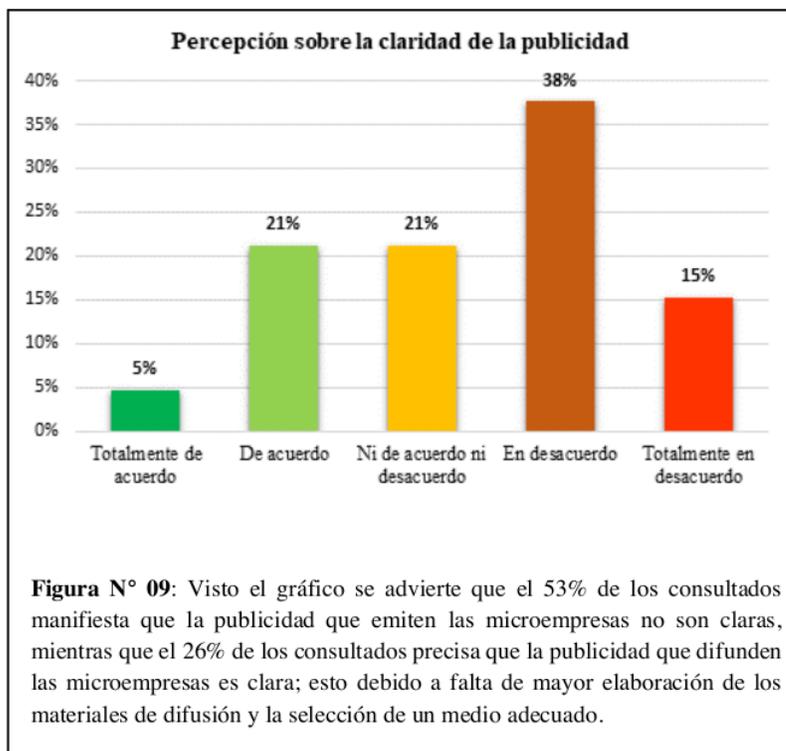


Figura N° 09: Visto el gráfico se advierte que el 53% de los consultados manifiesta que la publicidad que emiten las microempresas no son claras, mientras que el 26% de los consultados precisa que la publicidad que difunden las microempresas es clara; esto debido a falta de mayor elaboración de los materiales de difusión y la selección de un medio adecuado.

Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 10: ¿Los trabajadores de la empresa le entregan información certera sobre sus servicios y/o productos?

Tabla 16: *Percepción sobre la entrega de información certera*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	24	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	21%
En desacuerdo	31	36%
Totalmente en desacuerdo	7	8%
TOTAL	85	100%

Figura 10: *Percepción sobre la entrega de información certera*

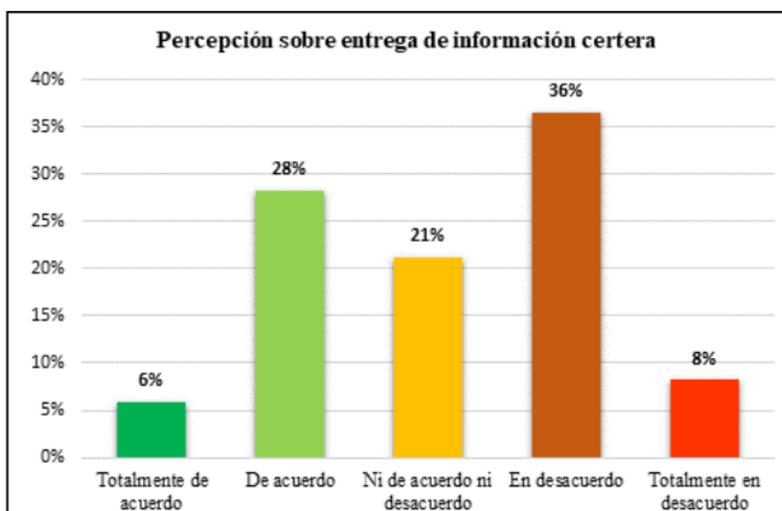


Figura N° 10: Visto el gráfico, el 44% de los clientes encuestados considera que los trabajadores no entregan información certera sobre los servicios y productos de las microempresas, mientras que el 34% considera lo contrario, esto debido a que los directivos no entregan información oportuna sobre los cambios permanentes que se producen sobre el producto.

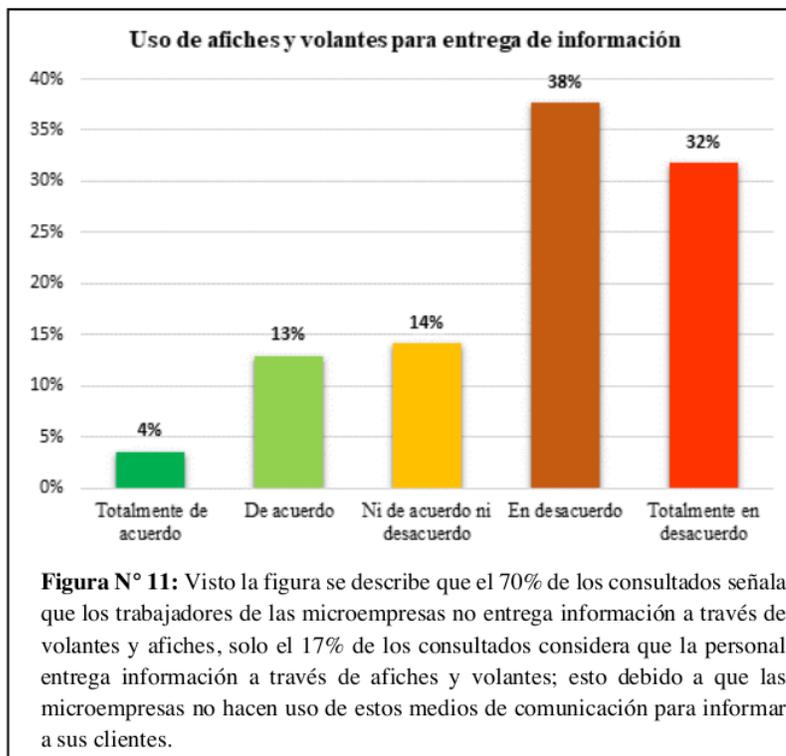
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 11: ¿El personal de la empresa entrega información a través de volantes y afiches?

Tabla 17: *Uso de volantes y afiches para entrega de información*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	14%
En desacuerdo	32	38%
Totalmente en desacuerdo	27	32%
TOTAL	85	100%

Figura 11: *Percepción sobre el uso de afiches y volantes para entrega de información*



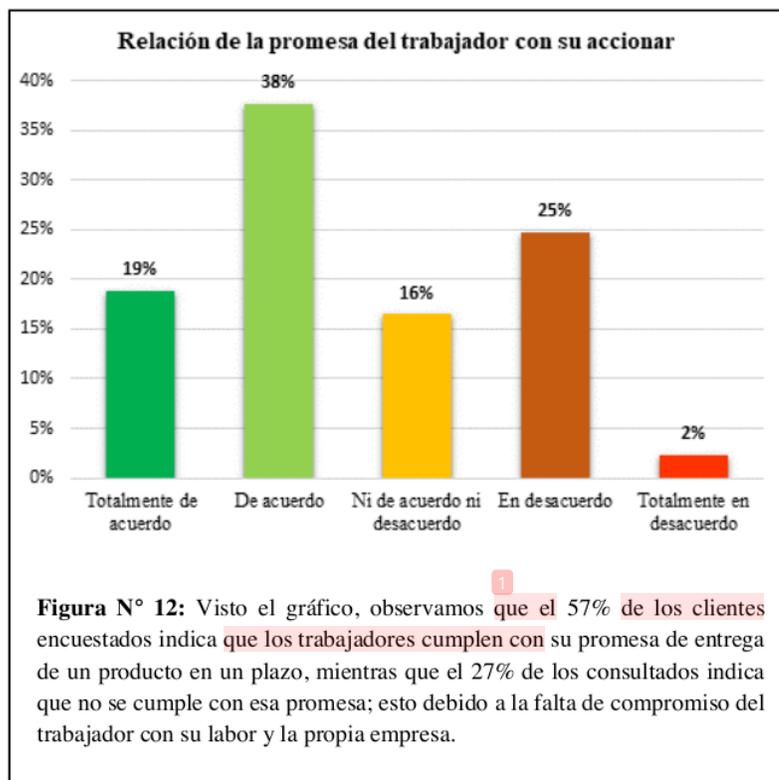
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 12: ¿Cuándo el trabajador de la empresa promete entregarle un producto en un plazo, lo hace?

Tabla 18: *Relación de la promesa del trabajador con su accionar*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	16	19%
De acuerdo	32	38%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	16%
En desacuerdo	21	25%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
TOTAL	85	100%

Figura 12: *Relación de la promesa del trabajador con su accionar*



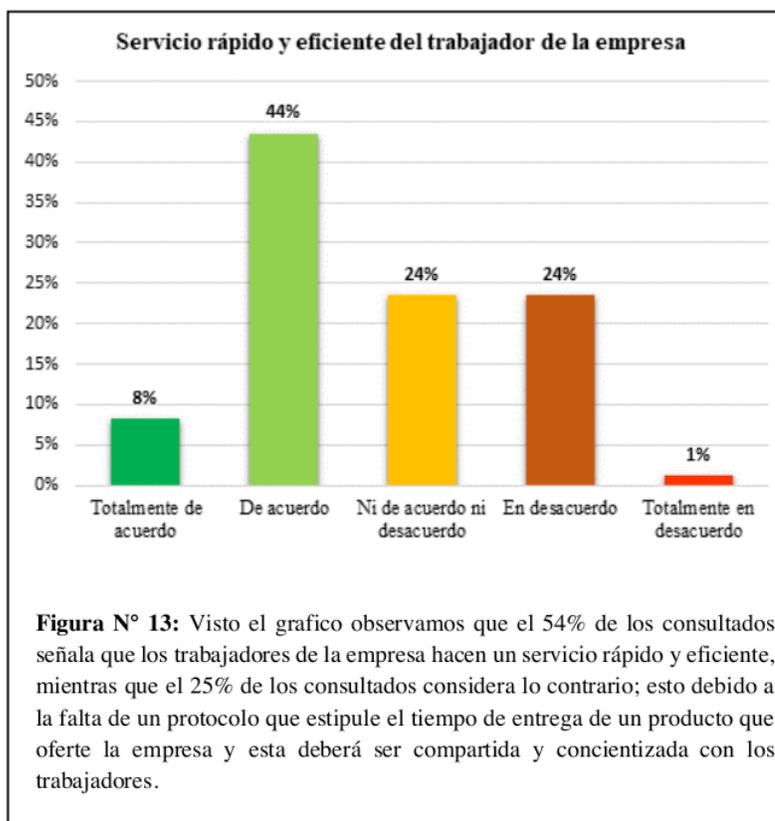
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 13: ¿Los trabajadores de la empresa hacen un servicio rápido y eficiente?

Tabla 19: Servicio rápido y eficiente de los trabajadores de la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	7	8%
De acuerdo	37	44%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	24%
En desacuerdo	20	24%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 13: Servicio rápido y eficiente del trabajador de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 14: ¿Cuándo tuvo problemas con el producto, ha notado que la empresa ha tenido un sincero interés en ayudarlo a resolver?

Tabla 20: *Interés de la empresa por resolver los problemas con el producto*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	20	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	28%
En desacuerdo	31	36%
Totalmente en desacuerdo	7	8%
TOTAL	85	100%

Figura 14: *Interés de la empresa por resolver problemas*

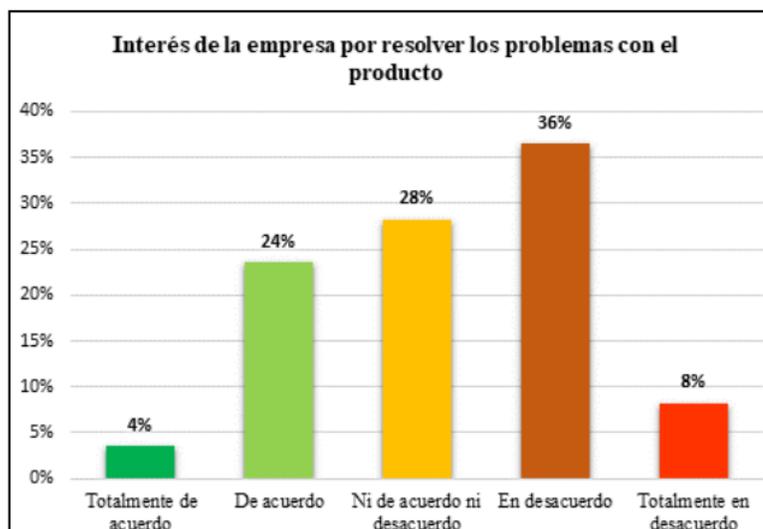


Figura N° 14: Visto el gráfico, el 44% de los clientes encuestados considera que la empresa no toma interés en ayudar al cliente cuando se presentan problemas con el producto, mientras que el 28% de los consultados considera que la microempresa muestra interés por ayudarlo, esto debido a falta de una política de la microempresa orientado a los clientes.

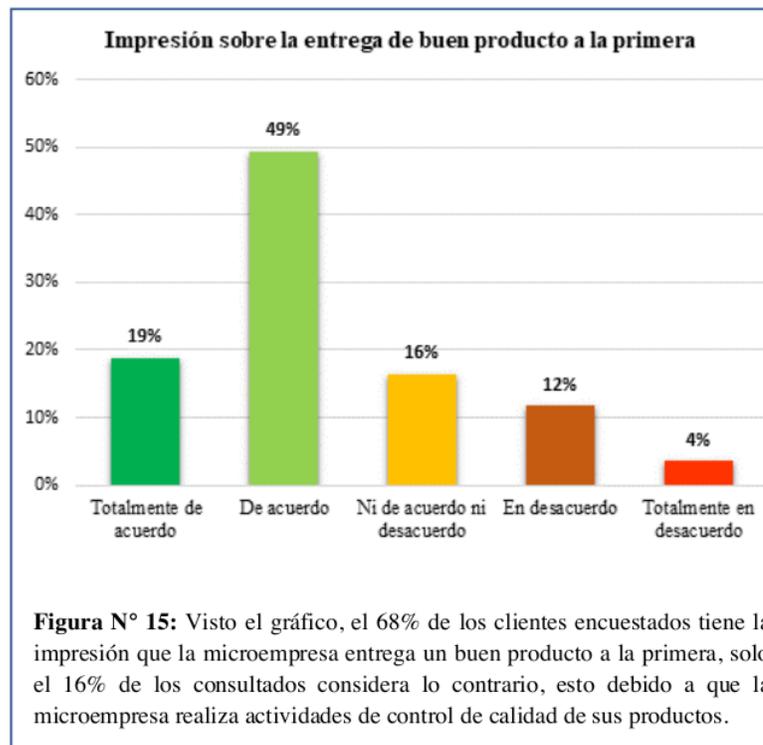
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 15: ¿Tiene la impresión que le entregaran un buen producto a la primera?

Tabla 21: *Impresión sobre la entrega de buen producto*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	16	19%
De acuerdo	42	49%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	16%
En desacuerdo	10	12%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
TOTAL	85	100%

Figura 15: *Impresión sobre la entrega de buen producto*



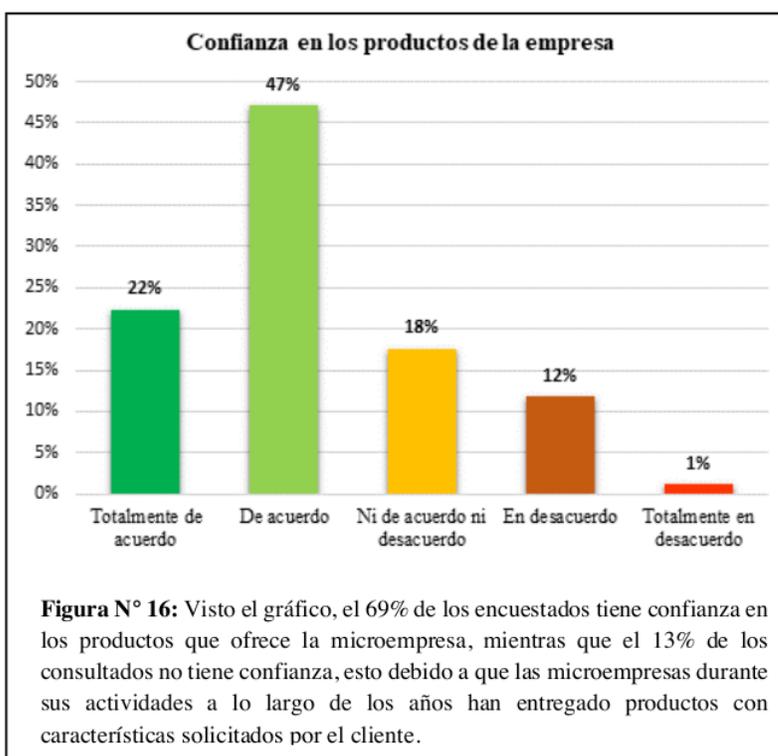
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 16: ¿Usted tiene confianza en los productos que ofrece la empresa?

Tabla 22: *Confianza en productos de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	19	22%
De acuerdo	40	47%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	18%
En desacuerdo	10	12%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 16: *Confianza en los productos de la empresa*



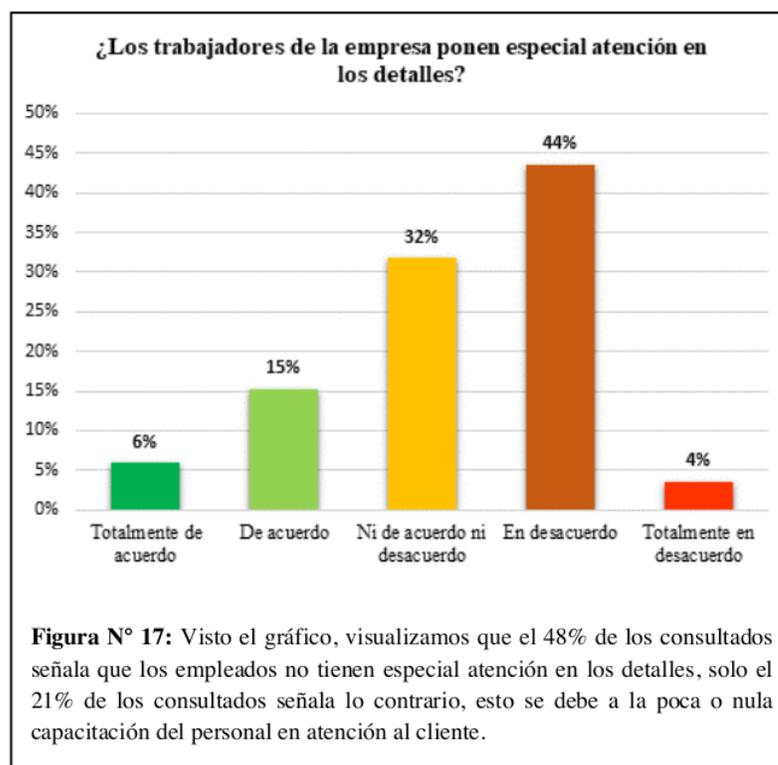
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 17: ¿Los trabajadores de la empresa ponen especial atención en los detalles?

Tabla 23: Atención en los detalles por parte de los trabajadores

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	13	15%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	27	32%
En desacuerdo	37	44%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
TOTAL	85	100%

Figura 17: Atención en los detalles por parte de los trabajadores



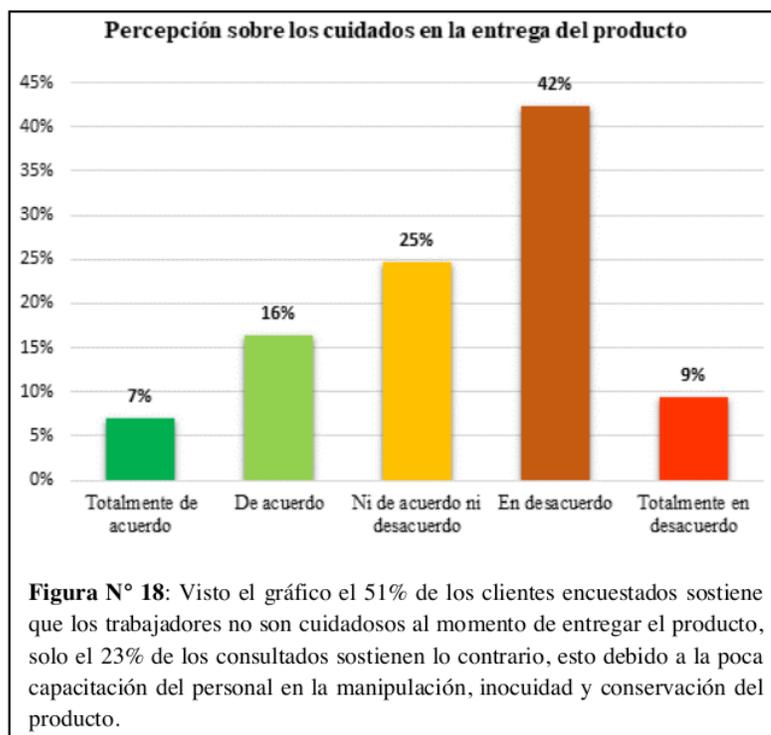
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 18: ¿Los trabajadores de la empresa son muy cuidadosos al momento de entregarle el producto?

Tabla 24: *Percepción sobre los cuidados en la entrega del producto*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	6	7%
De acuerdo	14	16%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	21	25%
En desacuerdo	36	42%
Totalmente en desacuerdo	8	9%
TOTAL	85	100%

Figura 18: *Percepción sobre los cuidados en la entrega del producto*



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 19: ¿En la empresa los trabajadores están siempre dispuestos de ayudarlo?

Tabla 25: *Percepción sobre la disposición de los trabajadores en ayudar*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	19	22%
De acuerdo	32	38%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	16%
En desacuerdo	15	18%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
TOTAL	85	100%

Figura 19: *Percepción sobre la disposición de los trabajadores en ayudar*

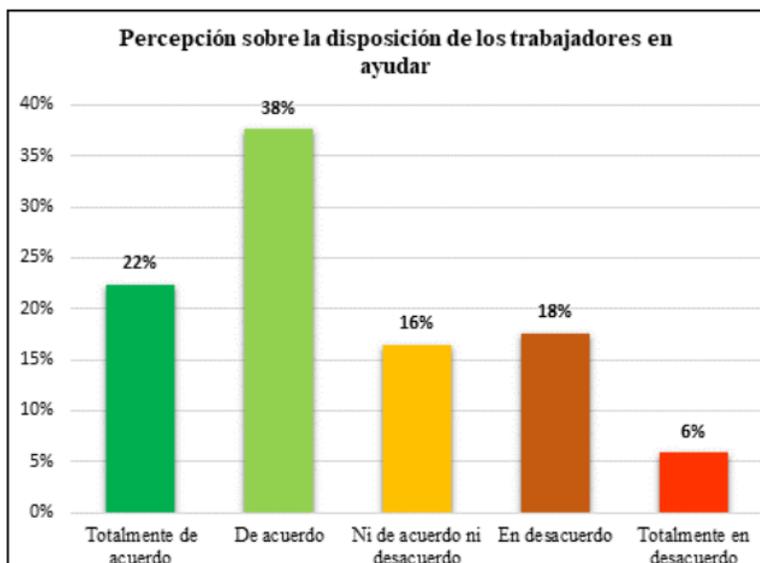


Figura N° 19: Visto el gráfico, el 60% de los clientes encuestados sostienen que los trabajadores siempre están dispuestos ayudar, mientras que el 24% de los consultados consideran que los trabajadores no están dispuestos ayudar, esto debido a la falta de una directiva interna consensuada que tenga como objetivo principal la colaboración y ayuda al cliente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 20: ¿Los trabajadores de la empresa siempre están dispuestos a responder sus consultas?

Tabla 26: *Percepción sobre la disposición en responder consultas*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	12	14%
De acuerdo	26	31%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	22	26%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
TOTAL	85	100%

Figura 20: *Percepción sobre la disposición en responder consultas*

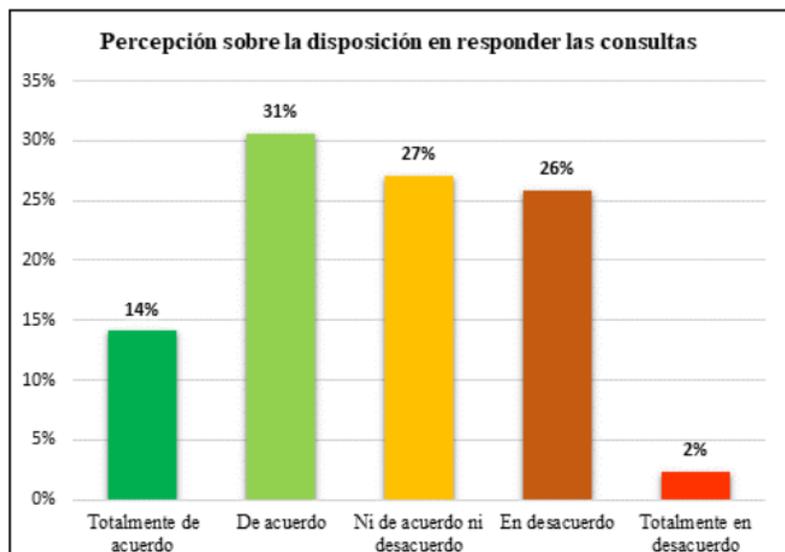


Figura N° 20: Visto el gráfico, el 45% de los clientes de las microempresas sostienen que los trabajadores están dispuestos a responder sus consultas, mientras que el 28% de los encuestados considera lo contrario, esto debido a la falta de información de los trabajadores en relación a la producción, comercialización y sanidad en la crianza de cuyes.

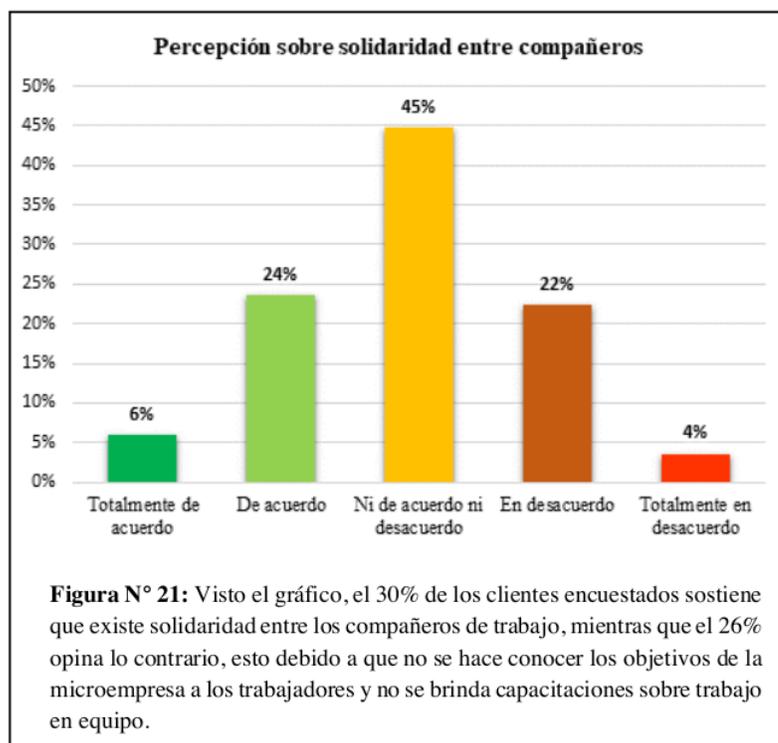
Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 21: ¿Percibe que los trabajadores son solidarios con sus compañeros para atender a los clientes?

Tabla 27: *Percepción sobre solidaridad entre compañeros*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	20	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	38	45%
En desacuerdo	19	22%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
TOTAL	85	100%

Figura 21: *Percepción sobre solidaridad entre compañeros*



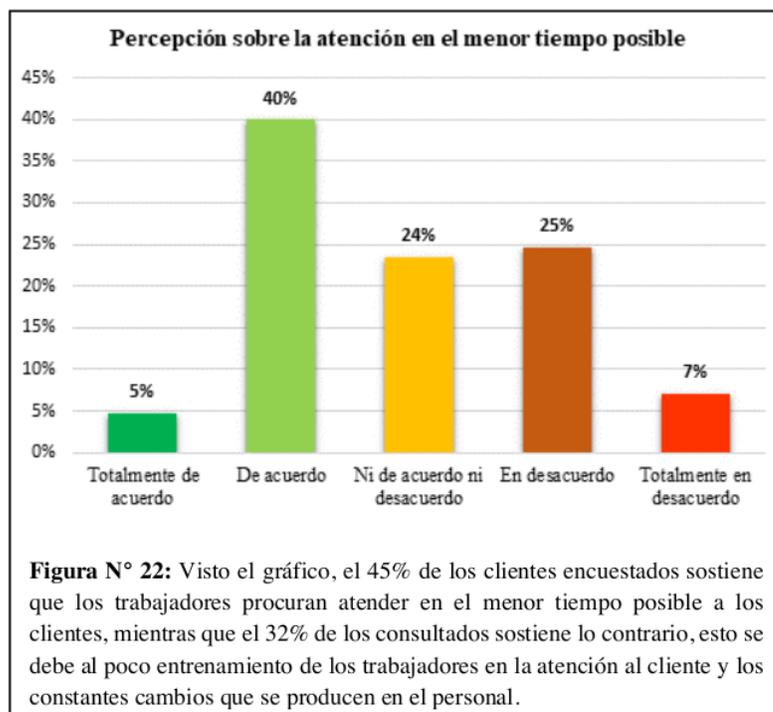
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 22: ¿Los trabajadores de la empresa procuran atender a los clientes en el menor tiempo posible?

Tabla 28: *Percepción sobre la atención en el menor tiempo posible*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	34	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	24%
En desacuerdo	21	25%
Totalmente en desacuerdo	6	7%
TOTAL	85	100%

Figura 22: *Percepción sobre la atención en el menor tiempo posible*



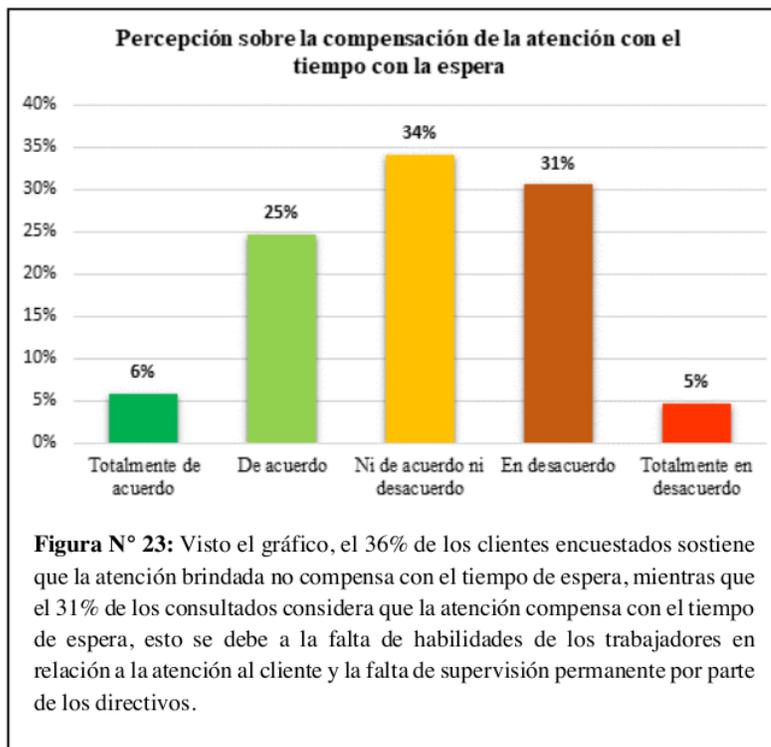
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 23: ¿Considera que la atención brindada compensa con el tiempo de espera?

Tabla 29: *Percepción sobre la compensación de la atención con el tiempo con la espera*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	21	25%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	29	34%
En desacuerdo	26	31%
Totalmente en desacuerdo	4	5%
TOTAL	85	100%

Figura 23: *Percepción sobre la compensación de la atención con el tiempo con la espera*



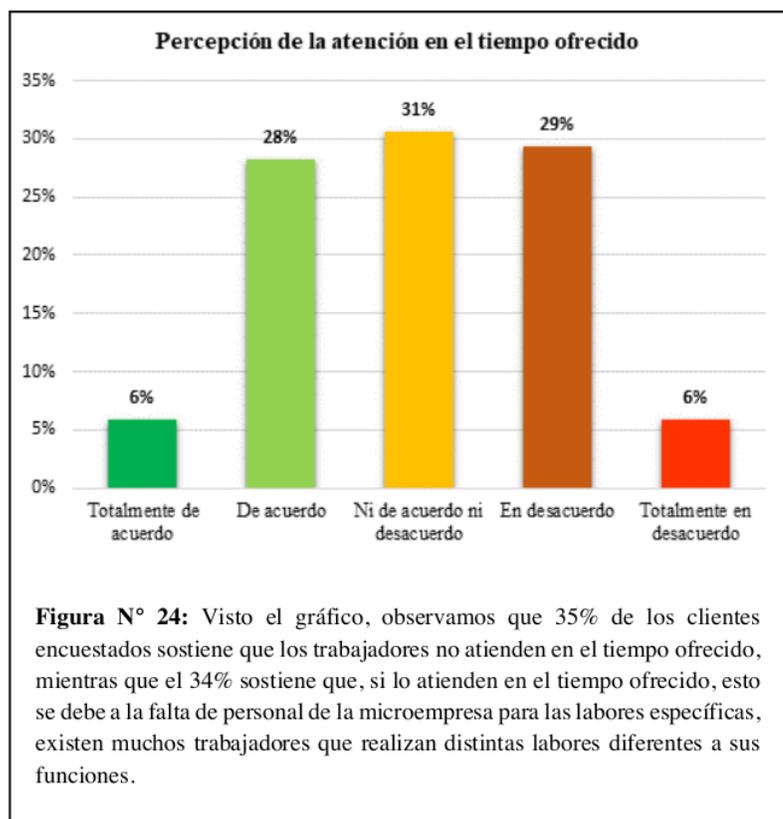
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 24: ¿Los trabajadores lo atienden en el tiempo que le ofrecen?

Tabla 30: *Percepción de la atención en el tiempo ofrecido*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	24	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	31%
En desacuerdo	25	29%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
TOTAL	85	100%

Figura 24: *Percepción de la atención en el tiempo ofrecido*



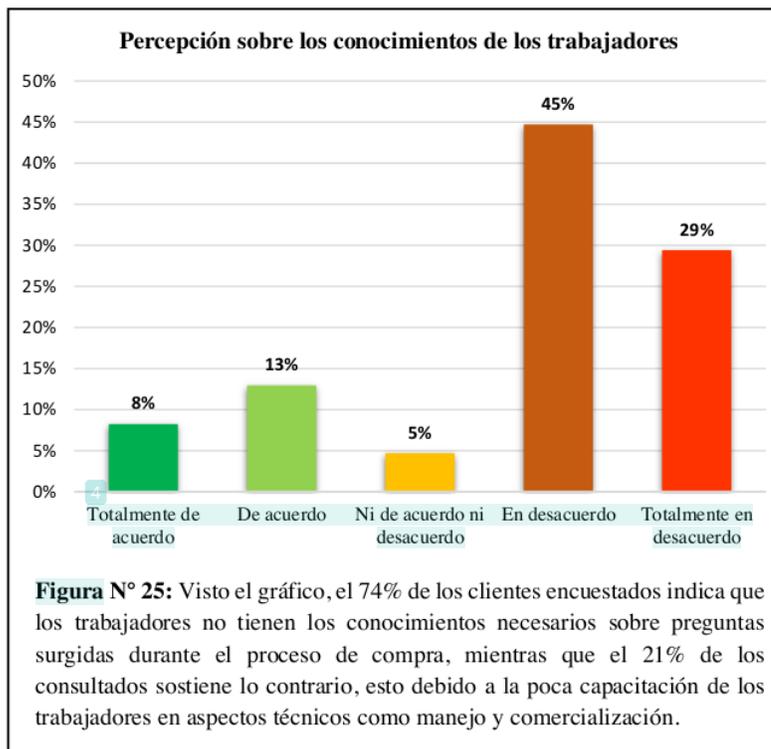
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 25: ¿Los trabajadores de la empresa tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas surgidas durante la compra?

Tabla 31: *Percepción sobre los conocimientos de los trabajadores*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	7	8%
De acuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	38	45%
Totalmente en desacuerdo	25	29%
TOTAL	85	100%

Figura 25: *Percepción sobre los conocimientos de los trabajadores*



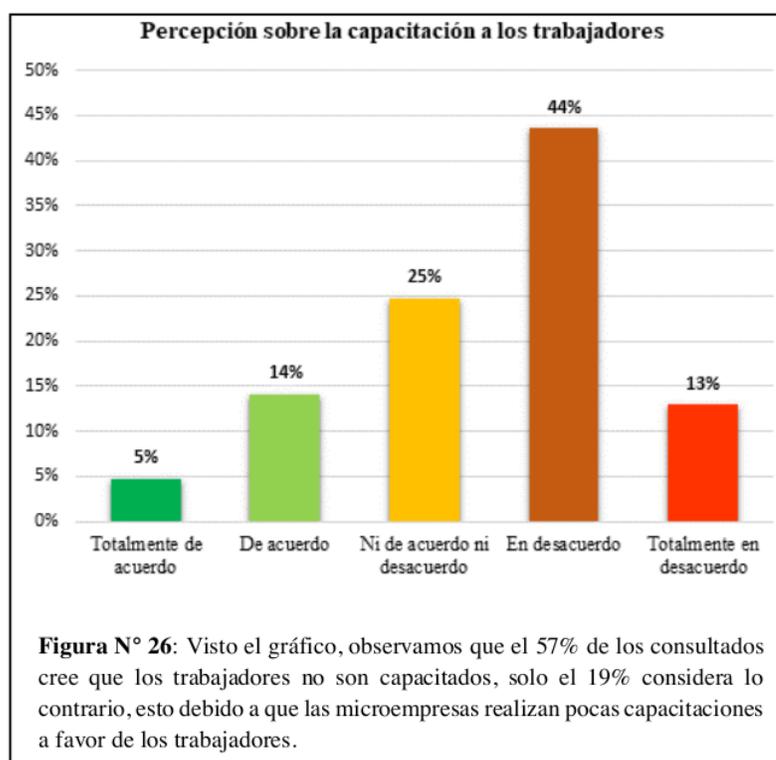
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 26: ¿Cree usted que los trabajadores son capacitados por la empresa?

Tabla 32: *Percepción sobre la capacitación a los trabajadores*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	12	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	21	25%
En desacuerdo	37	44%
Totalmente en desacuerdo	11	13%
TOTAL	85	100%

Figura 26: *Percepción sobre la capacitación a los trabajadores*



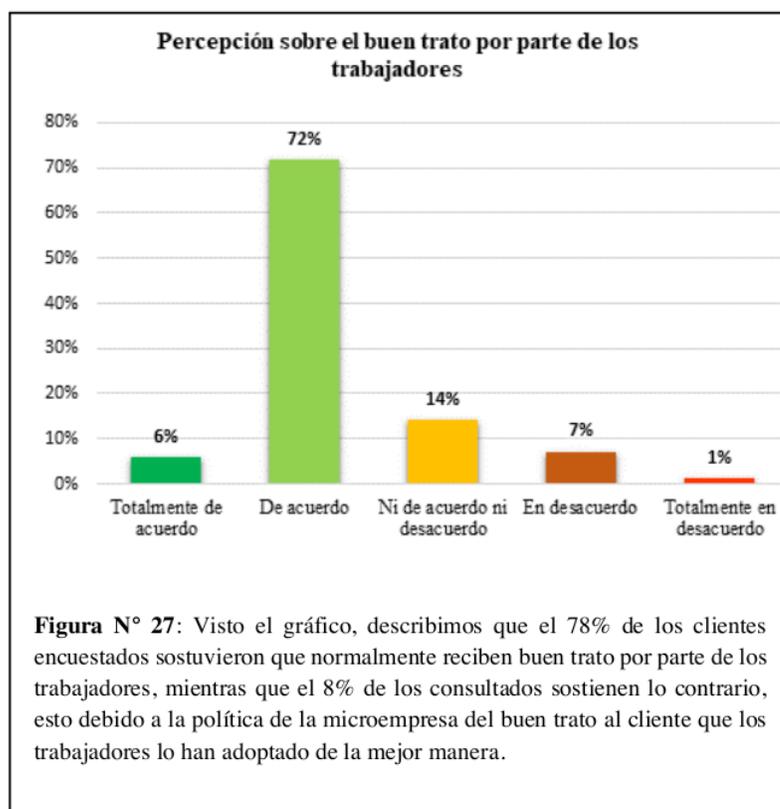
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 27: ¿Normalmente recibe un buen trato por parte de los trabajadores de la empresa?

Tabla 33: *Percepción sobre el buen trato por parte de los trabajadores*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	61	72%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	14%
En desacuerdo	6	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 27: *Percepción sobre el buen trato por parte de los trabajadores*



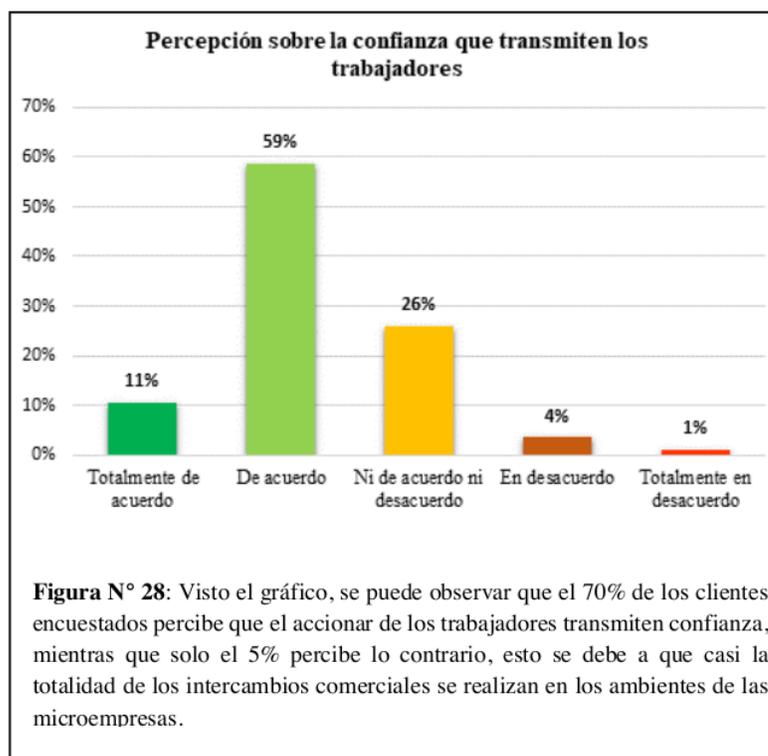
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 28: ¿El accionar de los trabajadores de la empresa transmiten confianza?

Tabla 34: *Percepción sobre la confianza que transmiten los trabajadores*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	9	11%
De acuerdo	50	59%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	26%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Figura 28: *Percepción sobre la confianza que transmiten los trabajadores*



Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 29: ¿Por su experiencia usted confía en los servicios que brinda la empresa?

Tabla 35: *Confianza sobre los servicios que brinda la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	13	15%
De acuerdo	50	59%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	16%
En desacuerdo	6	7%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
TOTAL	85	100%

Figura 29: *Confianza sobre los servicios que brinda la empresa*

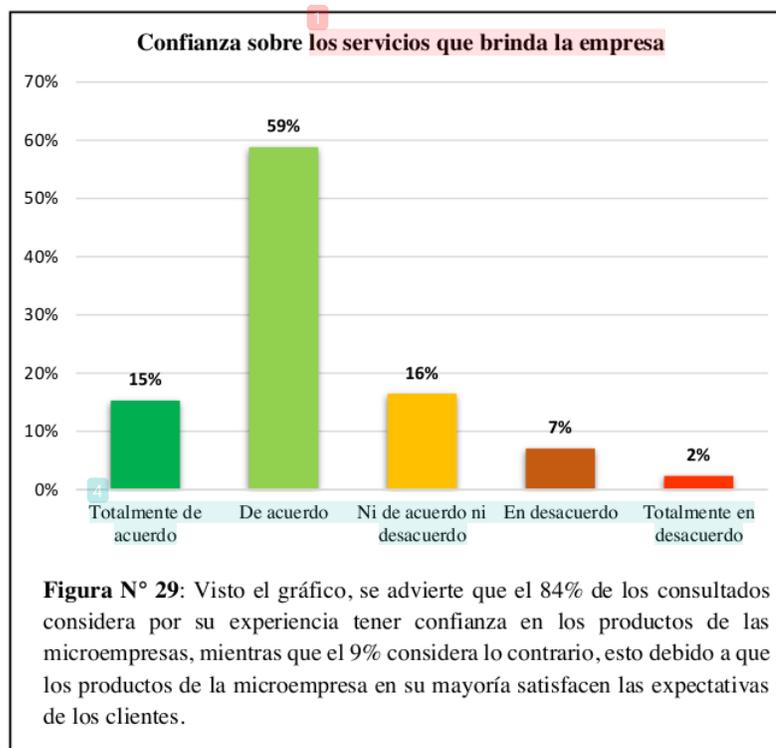


Figura N° 29: Visto el gráfico, se advierte que el 84% de los consultados considera por su experiencia tener confianza en los productos de las microempresas, mientras que el 9% considera lo contrario, esto debido a que los productos de la microempresa en su mayoría satisfacen las expectativas de los clientes.

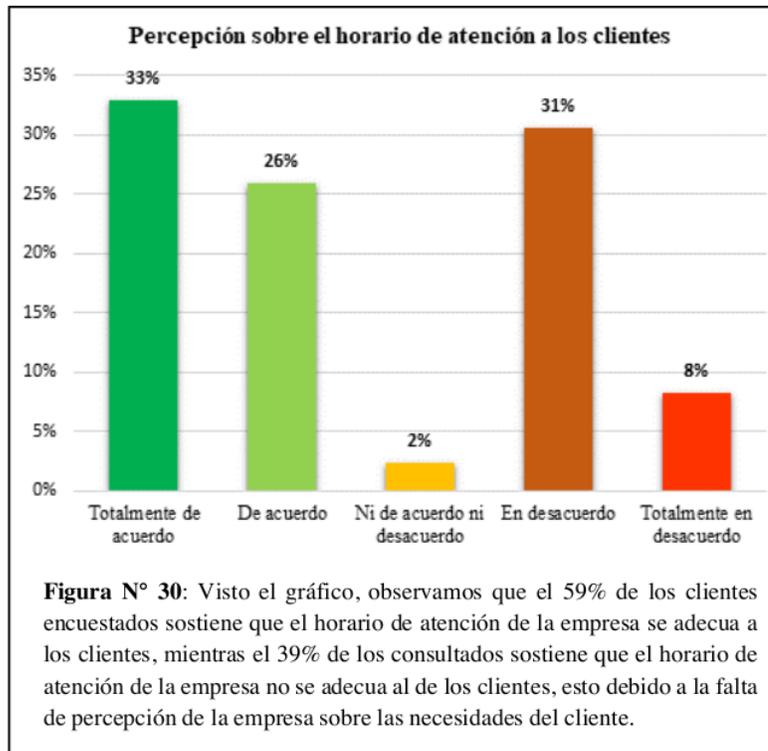
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 30: ¿El horario de atención de la empresa se adecua a los clientes?

Tabla 36: *Percepción sobre el horario de atención a los clientes*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	28	33%
De acuerdo	22	26%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	26	31%
Totalmente en desacuerdo	7	8%
TOTAL	85	100%

Figura 30: *Percepción sobre el horario de atención a los clientes*



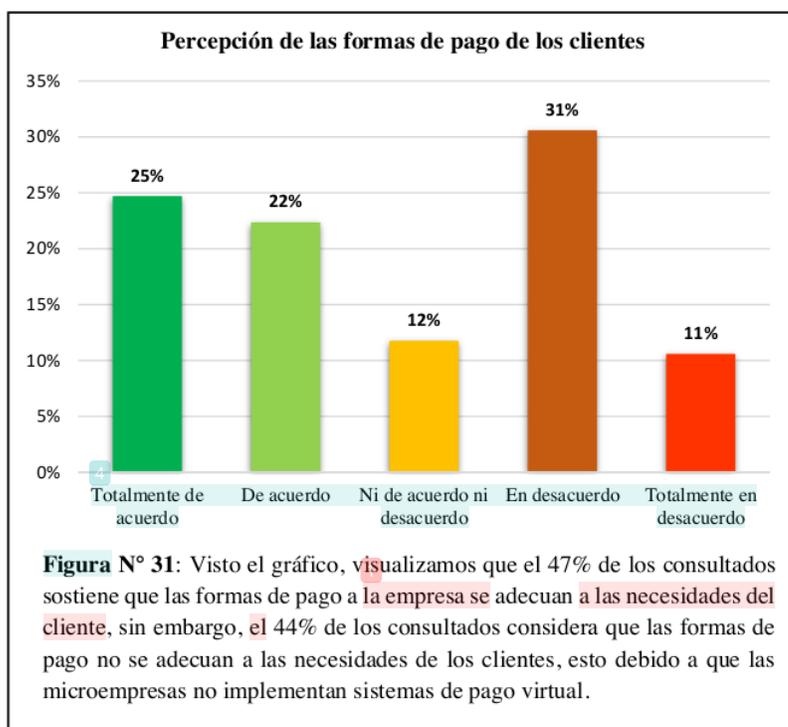
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 31: ¿Las formas de pago se adecuan a las necesidades del cliente?

Tabla 37: *Percepción de las formas de pago de los clientes*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	21	25%
De acuerdo	19	22%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	12%
En desacuerdo	26	31%
Totalmente en desacuerdo	9	11%
TOTAL	85	100%

Figura 31: *Percepción de las formas de pago de los clientes*



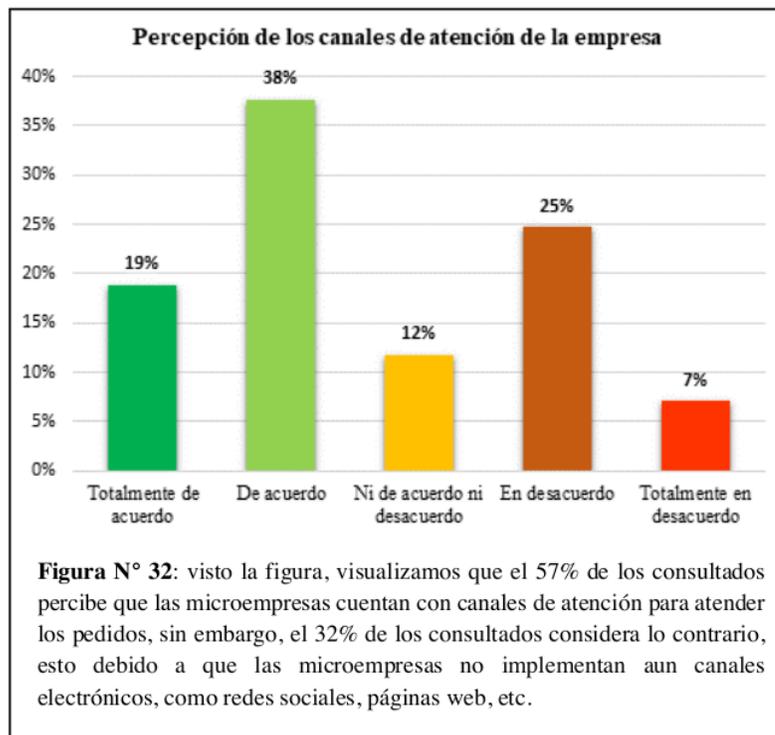
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 32: ¿La empresa cuenta con diversos canales de atención para atender sus pedidos?

Tabla 38: *Percepción de los canales de atención de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	16	19%
De acuerdo	32	38%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	12%
En desacuerdo	21	25%
Totalmente en desacuerdo	6	7%
TOTAL	85	100%

Figura 32: *Percepción de los canales de atención de la empresa*



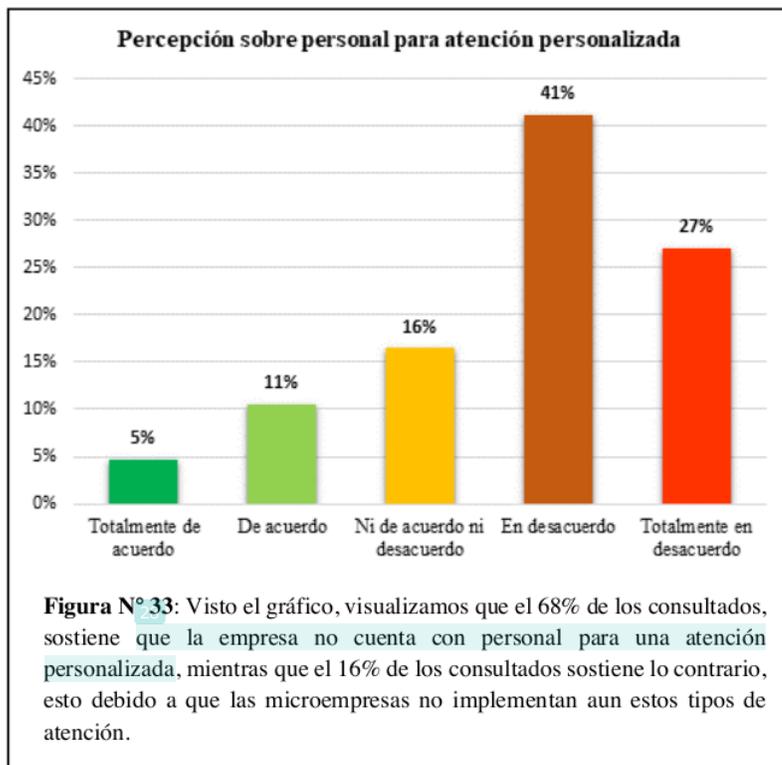
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 33: ¿La empresa cuenta con personal para una atención personalizada?

Tabla 39: *Percepción sobre personal para atención personalizada*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	4	5%
De acuerdo	9	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	16%
En desacuerdo	35	41%
Totalmente en desacuerdo	23	27%
TOTAL	85	100%

Figura 33: *Percepción sobre personal para atención personalizada*



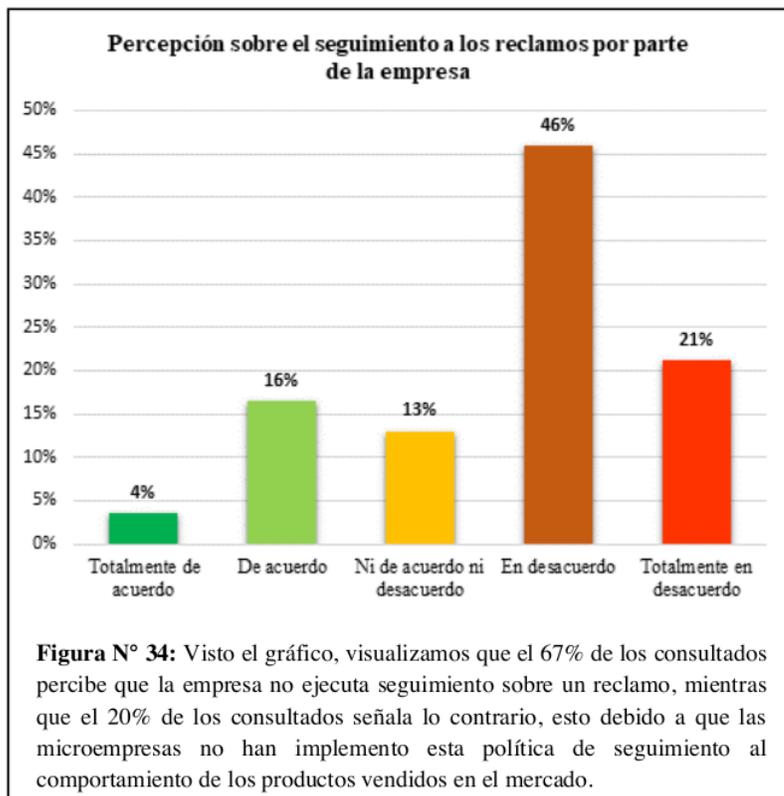
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 34: ¿La empresa hace un seguimiento sobre un reclamo que realizo usted?

Tabla 40: *Percepción sobre el seguimiento a los reclamos por parte de la empresa*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	3	4%
De acuerdo	14	16%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	39	46%
Totalmente en desacuerdo	18	21%
TOTAL	85	100%

Figura 34: *Percepción sobre el seguimiento a los reclamos por parte de la empresa*



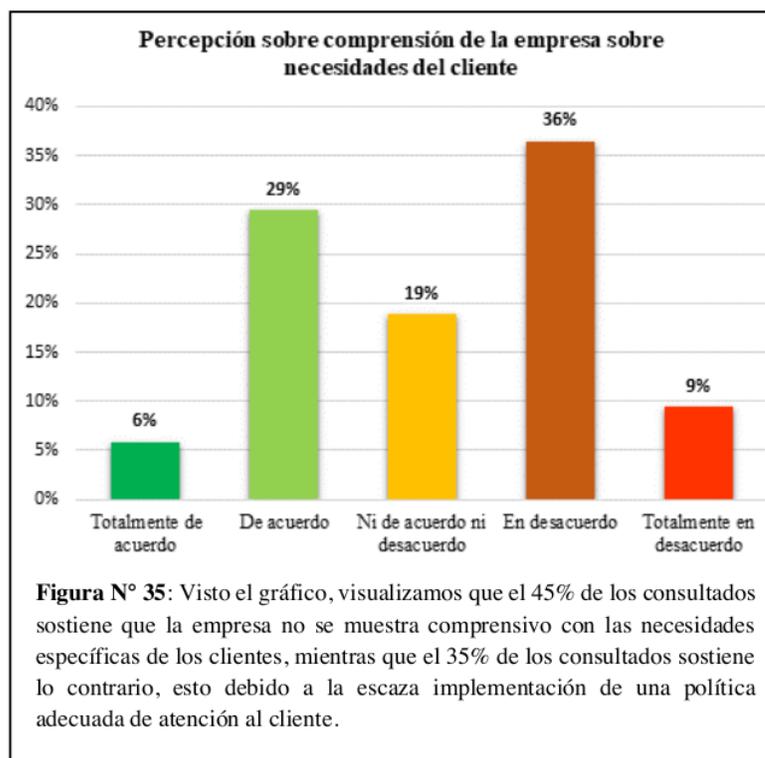
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 35: ¿La empresa se muestra comprensivo con las necesidades específicas de sus clientes?

Tabla 41: *Percepción sobre comprensión de la empresa sobre necesidades del cliente* 58

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	25	29%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	19%
En desacuerdo	31	36%
Totalmente en desacuerdo	8	9%
TOTAL	85	100%

Figura 35: *Percepción sobre comprensión de la empresa sobre necesidades del cliente*



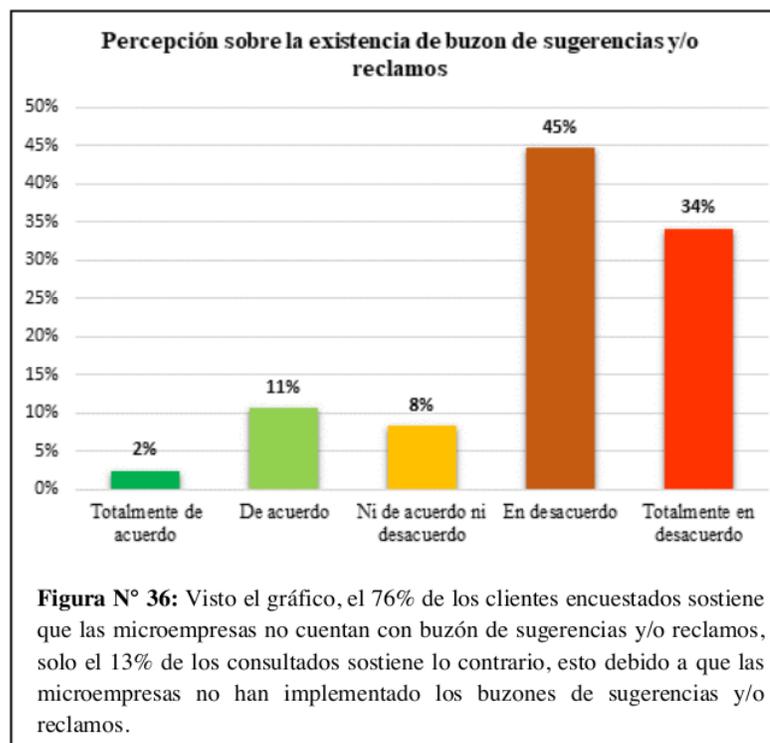
Fuente: Elaboración propia

Pregunta N° 36: ¿La empresa cuenta con un buzón de sugerencias y/o reclamos?

Tabla 42: *Percepción sobre la existencia de buzón de sugerencias y/o reclamos*

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	2%
De acuerdo	9	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	38	45%
Totalmente en desacuerdo	29	34%
TOTAL	85	100%

Figura 36: *Percepción sobre la existencia de buzón de sugerencias y/o reclamos*



Fuente: Elaboración propia

Variable Independiente: Formalización

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LAS 7 MICROEMPRESAS DEL SECTOR CRIANZA DE CUYES DE LA LOCALIDAD DE HUILLY, DISTRITO DE MARGOS, HUÁNUCO.

La entrevista se ha aplicado a un directivo de cada Mypes del sector crianza de cuyes de la localidad de Huilly, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 43: *Directivos que fueron entrevistados por cada Mype*

N°	Microempresa	Nombre y apellido
1	Mendoza Groups	Cecilia Mendoza Antonio
2	Agropecuarias Huilly	Walter Ramón Tolentino
3	La colmena	Josué Antonio León
4	Agropecuarias Aro	Víctor Aro Mendoza
5	Crianza de animales menores Alva	Gerson Alva Mendoza
6	Las estrellitas	Manuela Huayanay Bartolo
7	Agropecuarias Cruz de Mayo	Víctor Cruz Alva

Representante de la microempresa “Agropecuarias Aro”

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

“No, pienso que al tener mi RUC voy a pagar a la SUNAT y si no lo hago me va perseguir, además me cuentan que es difícil y cuesta todo el papeleo”, sostiene el representante, del mismo modo, indica que las entidades responsables deben entregar información de cómo formalizar las microempresas y dar a conocer cuáles son los beneficios.

Por otra parte, señala que el único beneficio que conoce por parte de algunas empresas formalizadas es con el RUC puede vender más y sobre todo a las instituciones públicas. “pienso que mi empresa puede crecer más y puedo vender a otros departamentos en mayor volumen”, enfatiza.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa y por qué?, ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa en el corto y mediano plazo?

El entrevistado sostiene, que más adelante si lograra formalizarse optaría por lo más sencillo, como persona natural, “como todo empresario quiero que crezca, quiero producir en mayor cantidad la carne de cuy y vender a los principales recreos y restaurantes, pero pasa eso pienso obtener mi RUC y formalizarme”.

Pregunta N° 03: ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Indica que no cuenta con licencia de funcionamiento, pero piensa en realizar el trámite en un futuro. Sobre el certificado de defensa civil también indica que ha sido informado que la inspección deberá realizarlo un especialista y que los costos deberán asumirlo el empresario, sobre el beneficio indica que su local contaría con todas las condiciones de seguridad.

Pregunta N° 04: ⁵ ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

El entrevistado indica que no cuenta ¹ con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa, porque hasta el momento no lo ha necesitado en sus ventas cotidianas, indica además el representante que no conoce los beneficios sobre capacitación y desarrollo para el personal de la empresa.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

Indica que no ha realizado ningún trámite al respecto. “pienso que con dicho documento sería reconocido como empresario en el sector pecuario, y mis productos serían garantizados en cualquier mercado.

Representante de la Microempresa “La Colmena”

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

El entrevistado sostiene que hace unos 6 años realizó trámites ante la SUNAT, pero por cuestiones de tiempo y dinero no ha podido obtener su RUC, además si tuviera mayor

información podría retomar sus trámites. En relación a los beneficios indica que la empresa venderá sus productos a nivel nacional y contratará con las instituciones del estado, “al vender más tendría más ganancias para ampliar mis negocios y mi empresa sería más grande” enfatiza.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa en el corto y mediano plazo?

El entrevistado sostiene que necesita conocer las ventajas de los tipos de personas para tomar una decisión. Sobre sus aspiraciones indica en el corto plazo es mejorar la producción porque en los últimos años ha tenido pérdidas a consecuencia de enfermedades en cuanto al mediano plazo indica que tienes planes de que la empresa crezca y se convierta en una de las empresas más grandes del distrito de Margos.

Pregunta N° 03: ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Sostiene que no ha pensado en tramitar su licencia de funcionamiento. Indica que los beneficios de la licencia municipal son sobre todo para resguardar sus productos de una futura incautación o riesgo de multas por parte de la municipalidad por funcionar en la informalidad, en cuanto a defensa civil sostiene que el certificado garantiza que los ambientes de la empresa son seguras.

Pregunta N° 04: ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Sostiene que no ha tramitado la REMYPE, indica que desconoce los beneficios de esta formalización, pero si se trata de beneficiar mediante capacitación a los trabajadores lo solicitaría inmediatamente.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

El representante indica que tiene conocimiento de dicho documento y está próximo a solicitar a la Dirección Regional de Agricultura, sobre los beneficios indica que será

reconocido como productor y podrá participar de las ferias que organizan las diversas instituciones.

Representante de la Microempresa Mendoza Groups.

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

El representante de la microempresa sostiene que desde hace 2 años cuenta con el RUC, sostiene que el trámite requiere de tiempo y conocimiento sobre los procesos, por experiencia propia indica que le ha permitido participar de procesos de adquisiciones que realiza el estado, los procesos de pago se realizan a través de instituciones financieras, “mi negocio se ha expandido, tengo oportunidades de mercado que antes no lo tenía, en los que va del año he entregado productos al estado y tengo clientes permanentes” enfatiza el representante.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa en el corto y mediano plazo?

El entrevistado indica que ha optado por una persona jurídica por el simple hecho que se componen por socios.

Cuenta que tiene planes de ampliar su producción y en el mediano plazo construir uno ambientes para beneficiar la carne de cuy y que estas se entreguen en bolsa al seco.

Pregunta N° 03: ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Indica que no hay facilidades por parte de la Municipalidad Distrital de Margos, sostiene que realizó trámites, pero no obtuvo respuesta hasta el momento, así mismo, sobre el certificado de defensa civil indica que no hay personal capacitado en la municipal para otorgar estos tipos de documentos. Al obtener la licencia de funcionamiento no tendría ningún temor a ofertar sus productos y en un ambiente seguro certificado por defensa civil.

Pregunta N° 04: ¿Cuenta con el ⁵ Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Indica que, si cuenta con el REMYPE, porque le han solicitado para participar en algunos procesos de compra. El empresario describe que en una oportunidad tuvo ²⁶ una entrevista con el representante de la Dirección Regional de Trabajo sobre las posibilidades de capacitación al personal sobre sus beneficios laborales, pero hasta el momento no se dan.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

El representante afirma que, si cuenta con dicho documento, porque facilita su participación en los procesos de compra con el estado y porque pertenece al rubro agropecuarias, “los beneficios más importantes son el reconocimiento y las facilidades de participación en las ferias locales y nacionales”, sostuvo.

Representante de la Microempresa “Crianza de animales menores Alva”

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

Indica que no cuenta con RUC, pero le gustaría obtenerlo, pero a priori cuenta que para el trámite deberá invertir tiempo y dinero. En cuanto al desarrollo de la empresa indica que con el RUC se volvería más competitiva en comparación con las otras microempresas.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿En el mediano y corto plazo cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa?

Sostiene que no ha adoptado ninguno, porque no tiene información para tomar una decisión correcta al respecto. En cuanto a sus aspiraciones a corto plazo está en construir una nueva infraestructura con el fin de albergar más producción de cuyes, en cuanto al mediano plazo el representante piensa en formalizarse para competir en el mercado con las otras microempresas.

Pregunta N° 03: ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Sostiene que no cuenta, y que la Municipalidad no realiza promoción al respecto. Pero es consciente que al no contar con la licencia de funcionamiento la municipalidad podría suspender e incautar sus productos.

Pregunta N° 04: ⁵ ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Indica que no cuenta, porque desconoce en qué le favorecería a su microempresa, pero indica que le gustaría que él y sus trabajadores reciban capacitación para mejorar de algunas instituciones especializadas.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

Sostiene que sí cuenta con una constancia de productor que le fue otorgada por la Agencia Agraria de Huánuco para participar de unas ventas en asociaciones de productores. En cuanto a los beneficios el entrevistado indica que le permite ser reconocido y participar de ferias y capacitaciones que organiza la Dirección Regional de Agricultura.

Representante de la “Agropecuarias Cruz de Mayo”

Pregunta N° 01 ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

El representante indica que no cuenta con RUC, porque no lo necesita actualmente. Conoce que contar con RUC se puede acceder a préstamos a bajo interés como las que el gobierno promocionó y entregó con el programa REACTIVA.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa en el corto y mediano plazo?

Indica que necesita más información sobre los beneficios y ventajas de optar un tipo de persona empresarial, a corto plazo el directivo indica que está en su mente mejorar las

instalaciones de la microempresa y contratar un médico veterinario con el fin de hacerle frente a las enfermedades que están perjudicando su producción, a mediano plazo indica que piensa en formalizarse, pero espera tener las facilidades por parte de las instituciones.

Pregunta N° 03: ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Indica que no ha realizado ningún trámite para obtener la licencia de funcionamiento, sobre los beneficios el directivo indica que su trabajo sería seguro sin tener el riesgo que la Municipalidad le pueda clausurar e incautar sus productos. En cuanto al certificado de defensa civil refiere que conoce los beneficios y le gustaría saber las fortalezas y deficiencias de la infraestructura de su negocio.

Pregunta N° 04: ⁵ ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Indica que no cuenta, pero si tuviera la necesidad indica que puede obtenerlo. En cuanto a los beneficios indica desconocer, pero indica que su microempresa esta con toda la predisposición de realizar este tipo de formalización y esto viene acompañado de capacitación a favor de los trabajadores.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

Indica que no cuenta con dicho documento, asegura haber consultado para su trámite, pero los funcionarios de la agencia agraria le habrían solicitado demasiados requisitos. Indica que conoce otras microempresas que tienen dicho documento y les permite participar de ferias locales y regionales.

Representante de la “Agropecuarias Huilly”.

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

Sostiene que no cuenta con RUC, no ha hecho los tramites porque sospecha que se tiene que pagar impuestos y si no lo hace la SUNAT sancionara. Sobre los beneficios indica que no son muchas por lo que no le gustaría formalizarse solo para pagar impuestos.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿Cuáles son las aspiraciones que tiene para con su empresa en el corto y mediano plazo?

Se inclinaría por una persona jurídica porque son varios los socios del negocio, participan hermanos y padres que aportan trabajo y dinero, a corto plazo indica que esperan ampliar su producción de cuyes y a mediano plazo esperan ser los más grandes productores de la zona.

Pregunta N° 03 ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Sostiene que no ha hecho ningún trámite, pero lo hará en el futuro para no tener problemas con la Municipalidad, en cuanto al certificado de defensa civil indica que es muy importante para la seguridad de sus trabajadores y de sus clientes.

Pregunta N° 04: ⁵ ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Indica que no cuenta y desconoce las ventajas de contar con el REMYPE. Considera que la capacitación es importante para él como también para su personal.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

Indica que no cuenta con dicho documento, pero si es para que mejore y crezca su microempresa realizaría el trámite correspondiente.

Representante “Las Estrellitas”

Pregunta N° 01: ¿La empresa a la cual representa cuenta con Registro Único de Contribuyente? ¿Conoce los beneficios de este registro y lo que significa para el desarrollo de su empresa?

El entrevistado indica que por el momento no cuenta con RUC, pero está en sus planes realizar los trámites en el corto plazo. Sobre los beneficios indica que conoce empresarios que han realizado ventas en gran cantidad al estado y otras instituciones, “pienso que si tengo RUC tendría un mercado más amplio para vender mi producto” asegura.

Pregunta N° 02: ¿Qué tipo de persona empresarial ha adoptado su empresa? ¿Y porque, ¿En cuanto al mediano y cuarto plazo cuales son las aspiraciones que tiene para con su empresa?

Indica que más adelante realizará el trámite y se inclinará por una persona natural, a corto plazo considera formalizarse para ello necesita información y capacitación, a mediano plazo indica que ampliará su capacidad de producción de cuyes, para ello construirá una nueva infraestructura.

Pregunta N° 03: ²¹ ¿Tiene el certificado de defensa civil y la licencia de funcionamiento? ¿conoce los beneficios de estas para el funcionamiento de su empresa?

Indica que no cuenta, pero también está pensando iniciar los trámites ante la Municipalidad Distrital de Margos, sobre los beneficios indica que sería formal y no tendría problemas con la municipalidad y garantiza la seguridad de sus trabajadores y clientes que acuden a sus instalaciones.

Pregunta N° 04: ⁵ ¿Cuenta con el Registro Nacional de Micro y Pequeña empresa REMYPE? ¿Conoce los beneficios de esta formalización para la capacitación y desarrollo del personal de su empresa?

Indica que no cuenta, y desconoce los beneficios.

Pregunta N° 05 ¿Cuenta con una constancia de productor otorgada por la Dirección Regional de Agricultura? ¿Cuáles son los beneficios que traería para su empresa?

Cuenta con la constancia de productor, sobre los beneficios informa que ha tenido la oportunidad de participar de ferias regionales y conocer a sus clientes y haber realizado ventas importantes en los últimos años.

De las 7 Mypes que participan de la investigación solo la microempresa Mendoza Groups, ha realizado su formalización tributaria, laboral, empresarial, sectorial solo a falta de su formalización municipal. La mayoría de los directivos coinciden que iniciaran su

formalización, pero necesitan más información y capacitación para tomar decisiones, sobre los beneficios de contar con RUC la mayoría coincide en mayor apertura del mercado y ventas a las instituciones públicas, también la mayoría tiene una impresión inicial que formalizarse traería consigo el pago de impuestos, gastos administrativos y persecución de la SUNAT.

La empresa Mendoza Groups es una persona jurídica, los restantes 6 Mypes no están constituidas, en su mayoría requieren de información sobre las ventajas de los tipos de persona para tomar una decisión.

Sobre las gestiones para obtener el certificado de defensa civil y posterior obtención de la licencia de funcionamiento, la mayoría de los entrevistados coincide en el riesgo que significa no contar con una licencia de funcionamiento, el representante de Mendoza Groups indica que a pesar de los tramites los funcionarios de la municipalidad hasta el momento no han demostrado eficiencia, también coinciden los directivos sobre los beneficios del certificado de defensa civil indican que les significara seguridad para los trabajadores y clientes. En el corto y mediano plazo todos los directivos piensan ampliar su capacidad de producción de cuyes.

La mayoría de los directivos desconocen los alcances de la formalización laboral, no cuentan con REMYPE a excepción de la empresa Mendoza Groups que si lo tiene. Pero es de destacar el interés sobre el beneficio de la capacitación, todos los directivos lo consideran importante y de beneficioso tanto para él y sus trabajadores.

En cuanto a la constancia de productor 3 de las 7 Mypes cuentan con este documento y todos coinciden que los beneficios son el reconocimiento frente a las instituciones y los clientes, la participación en ferias locales y regionales.

4.2. Discusión de resultados

4.2.1. Diagnosticar la situación de la gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, distrito de Margos - Huánuco 2020.

En relación a la dimensión **elementos tangibles**, observamos de acuerdo a la figura 1, el 19% de los consultados considera que las instalaciones no son atractivas. En la figura 2, se advierte que el 23% de los consultados considera que no es bueno el estado de conservación. En la figura 3, se observa que el 49% de los encuestados considera que las

distribuciones de los ambientes son inadecuadas. En la figura 4, se distingue que el 55% de los consultados percibe que las microempresas no están equipadas. En la figura 5, el 52% de los consultados percibe que las microempresas no cuentan con equipos modernos. En la figura 6, se distingue que el 42% de los consultados considera que los equipos no ayudan a prestar un buen servicio. En la figura 7, el 9% de los consultados considera que los trabajadores no tienen una apariencia confiable. En la figura 8, el 56% de los encuestados no puede distinguir la función del personal en la microempresa de acuerdo a su modo de presentación. En la figura 9, sobre la claridad de la publicidad que difunden las microempresas el 53% considera que no son claras. En la figura 10, el 44% de los consultados considera que los trabajadores no entregan información certera sobre los servicios y productos de la microempresa. En la figura 11, se distingue que el 70% de los consultados considera que los trabajadores no hacen uso de los afiches y volantes para la entrega de información. La principal falencia de las microempresas del sector crianza de cuyes de la localidad de Huilly es la planificación en lo que respecta a **la dimensión elementos tangibles, no cuentan con un plan de mantenimiento** de la infraestructura, a pesar del crecimiento de las microempresas no se ha programado incrementar más oficinas para la atención al cliente, como también no se han implementado con equipos modernos que pueden facilitar y/o ayudar para el servicio adecuado, el personal tiene una apariencia confiable pero no utiliza materiales de identificación que fácilmente pueda percibir el cliente; en cuanto al uso de publicidad existe una deficiencia en cuanto a la elaboración de los mensajes y **los medios adecuados para llegar de manera clara**, esto alcanza también a la propia organización, donde los directivos no informan oportunamente sobre los cambios que sufre el producto, esto se ve evidenciado por los trabajadores en su relación con los clientes, del mismo modo, no hacen uso de los materiales de información como son los volantes y afiches que pueden ayudar promocionar el producto y generar más ventas. Cevallos (2018) en su investigación coincide en señalar que hay mucho que hacer en cuanto a la planeación, permite la adecuada utilización de recursos y la permanente mejora, busca realizar una valoración permanente en cuanto al uso de recursos que se deben utilizar, por su parte Aquino (2018) en su investigación sobre las tiendas de abarrotes indica que las instalaciones son muy reducidas lo que genera aglomeraciones, características que no permiten avanzar en cuanto a **la mejora de la calidad en la empresa**.

En relación a la dimensión fiabilidad, la figura 12 advierte que el 27% de los consultados percibe que el trabajador no cumple con su promesa de entregar el producto en

un determinado plazo, en la figura 13 los clientes encuestados considera que los trabajadores no realizan un trabajo rápido y eficiente, de la figura 14 se desprende que el 44% de los consultados considera que la empresa no toma interés en ayudar al cliente cuando se presentan problemas con el producto, en la figura 15 observamos que el 16% de los encuestados considera que la empresa no entrega un buen producto a la primera, en la figura 16 encontramos que el 13% de los consultados aseguran que no tienen confianza en los productos de la empresa, en la figura 17 encontramos que el 48% de los encuestados sostiene que los trabajadores no tienen especial atención en los detalles, en la figura 18 se advierte que el 51% de los consultados indica que los empleados no son cuidadosos con el producto durante el proceso de entrega. Las debilidades que encontramos con relación a la dimensión fiabilidad, es la falta de comunicación y capacitación a los trabajadores, de un lado, no se informan de a los clientes sobre los procesos a los que son sometidos el producto antes de la entrega, esto genera que se perciba negativamente sobre la eficiencia en la atención; por otro lado se evidencia que la empresa no capacita a sus trabajadores en labores específicas como por ejemplo en la manipulación, inocuidad y conservación del producto, ya que los productos que ofertan las microempresas son perecibles. (Bautista 2018) en su investigación señala que los trabajadores de las Mypes del rubro comercialización de papa rayada, en un 81% indicaron que no recibieron capacitación por parte de la empresa en cuanto a la manipulación de los productos presentándose como un gran debilidad para mejora de la calidad, por otra parte (Berceruelo 2016) en su libro la comunicación empresarial señala que en el contexto donde vivimos las empresas se comunican permanentemente con sus clientes, por lo que es indispensable que los mensajes transmitidos sean coherentes y eficaces... y los mejores portavoces son los trabajadores, para ello, deben estar imbuidos con la cultura de la casa, debe estar bien definida la comunicación, por lo tanto, los trabajadores son la fuente más confiable para con los clientes.

En relación a la dimensión **capacidad de respuesta**, en la figura 19 se advierte que el 24% de los consultados indican que los trabajadores de la microempresa no están dispuestos ayudar, en la figura 20 se observa que el 28% de los consultados sostiene que los trabajadores de las microempresas no siempre están dispuestos a responder las consultas de los clientes, en la figura 21 se advierte que el 26% de los consultados sostiene la nula solidaridad entre compañeros de trabajo, de la figura 22 se desprende que el 32% de los consultados percibe que los trabajadores no procuran atender a los clientes en el menor tiempo posible, en la figura 23 se evidencia en porcentajes que el 36% de los consultados sostienen que el

servicios realizado no compensa con el tiempo de espera, en la figura 24 se observa que los consultados sostiene que los trabajadores no atienden en el tiempo ofrecido. En esta dimensión encontramos varias debilidades, entre ellos la más importante la falta de voluntad y disposición de los trabajadores en ayudar a los clientes, la falta comunicación interna entre los directivos y el personal operativo, no se informan sobre los cambios permanentes en relación al producto, lo que dificulta al trabajador para absolver consultas del cliente, del mismo modo, se observa la falta de supervisión y control sobre los trabajadores en sus actividades en la atención al cliente, así mismo, existe deficiencia en cuanto al personal, muchos realizan diferentes actividades sin especialización en el área. (Vasquez 2018) en su investigación indica que los trabajadores de la microempresa no están teniendo un buen esmero y la capacidad suficiente para ayudar a los clientes y proveerlos de una atención efectiva, esto genera preocupación para la organización, se tendrá pérdidas para la empresa al no generar ventas, ya que los clientes se sienten insatisfechos. (Hernandez 2021) en su publicación señala que la importancia de la capacidad de respuesta radica que estas sean rápidas y efectivas creando confianza y satisfacción entre los clientes, por lo que debes atender al cliente con rapidez, precisión qué quiere decir que debes facilitar al cliente lo que exactamente quiere, y empatía.

En relación a la dimensión **seguridad**, en la figura 25 el 75% de los clientes encuestados considera que los trabajadores no tienen conocimiento necesarios para absolver preguntas surgidas durante el proceso de compra, en la figura 26 se evidencia que el 57% de los consultados sostiene que los trabajadores de la microempresa no son capacitados, en la figura 27 el 8% de los trabajadores encuestados considera que no reciben un buen trato por parte de los trabajadores, en la figura 28 se observa que el 5% de los trabajadores no transmiten confianza con su accionar, en la figura 29 se visualiza que el 9% de los clientes encuestados por su experiencia no tienen confianza en los productos de la microempresa. La gran falencia de las microempresas de crianza de cuyes de la localidad de Huilly, en relación a la dimensión seguridad es la falta de capacitación a sus trabajadores para un mejor desempeño en sus funciones, dichas capacitaciones deben estar orientadas a aspectos técnicos de manejo, sanidad y comercialización de cuyes, del mismo modo, mejorar el trato al cliente y mantener una buena relación interpersonal entre el trabajador y el cliente. (Barragan 2019) en su investigación concluye que la capacitación en el trabajo permite que el empleado pueda adquirir conocimientos prácticos y teóricos que le permiten fortalecer su capacidad de interactuar ante los problemas que pueden presentarse en sus labores diarias.

En relación a la dimensión empatía, en la figura 30 notamos que el 39% de los consultados sostienen que el horario de atención no se adecua a los clientes, en la figura 31 el 44% de los consultados considera que las formas de pago no se adecuan a las necesidades del cliente, en la figura 32 se evidencia que el 32% de los consultados considera que las microempresas no cuentan con diversos canales para atender sus pedidos, de la figura 33 se desprende que el 68% de los consultados considera que las microempresas no cuentan con personal para una atención personalizada, en la figura 34 se observa que el 67% de los consultados considera que no se realiza seguimiento sobre los reclamos que se realizan a las microempresas, en la figura 35 notamos que el 45% de los consultados sostiene que las microempresas no se muestran comprensivos con las necesidades específicas de los clientes, en la figura 36 el 76% de los encuestados sostiene que las microempresas no cuentan con un buzón de sugerencias y o reclamos. Las falencias que observamos en esta dimensión es que las microempresas no están reaccionando debidamente ante las nuevas tendencias en cuanto a la atención al cliente, no cuentan con un plan de atención al cliente, por ese motivo no implementa las atenciones personalizadas y seguimiento de los productos que venden, esto a pesar de las necesidades los clientes, a ello se suma la falta de implementar nuevos horarios de atención, nuevos canales digitales de atención al cliente como pagos y pedidos, la falta de implementación de buzón de sugerencias y reclamos dificulta a las microempresas no percibir oportunamente las necesidades y opiniones de los clientes. (Requejo 2018) en su investigación señala que se encontró clientes insatisfechos en lo respecta con los horarios de atención, porque no se acomodan a las necesidades de los clientes, agrega que la organización no se está preocupando en los beneficios e intereses de cada uno de los clientes, según (Valcazar 2018) en su investigación concluye que la atención personalizada es un elemento de la gestión de calidad que se enfoca al cliente con fines de mejora; por su parte (Ibañez 2018) en su artículo buzón de sugerencias: Escuchar opiniones y ejecutar cambios señala que es un recurso de la comunicación en las empresas con la finalidad de dar apertura a las opiniones para una mejora, en ella, se generan propuestas de soluciones, quejas o iniciativas de los clientes y trabajadores de una empresa.

4.2.2. Identificar los factores críticos de la deficiente gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Hully, distrito de Margos - Huánuco 2021

Se ha identificado ⁵ los elementos que intervienen en la deficiente ²² gestión de calidad, una de ellas, es la falta de una adecuada distribución de los ambientes, sustentado en la figura 3, donde se observa que el 49% de los encuestados considera que las distribuciones de los ambientes son inadecuadas, esto debido a que los ambientes son muy reducidos. Muñoz (2015) señala que la infraestructura se compone por una serie de elementos que son indispensables que permiten el funcionamiento de la empresa, como también sus actividades se desarrollen de manera efectiva, agrega que la adecuada utilización de la infraestructura permite alcanzar los objetivos empresariales.

Así mismo en la figura 4 se distingue al 55% de los consultados, quienes consideran que las microempresas no tiene equipamiento, esto debido a que las microempresas no se han implementado con equipos de cómputo y protección personal en los últimos años, Guiui (2020) señala que el equipamiento en las oficinas tienen una trascendencia importante en el entorno empresarial, tanto en la actividad interna como en la relación con los clientes.

En la figura 9 se observa que el 53% de los consultados considera que la publicidad que emiten las microempresas no son claras, esto debido a que no elaboran mensajes claros y tampoco eligen los medios adecuados para promocionar sus productos en el mercado. Berceruelo (2016) en su libro comunicación y empresa señala con referencia a la publicidad que estas no solo deben describir el producto o sus precios, sino crear una historia emocionante, estar pendiente del lado afectivo, encontrar afinidades a identidades con sus valores.

En la figura 11 se distingue que el 70% de los consultados considera que los trabajadores no hacen uso de afiches y volantes para informar, esto debido a que las microempresas no toman interés al respecto y no dan mayor importancia al área de comunicación. Berceruelo (2016) en su libro comunicación empresarial sostiene que la publicidad tiene como fin impactar en el público objetivo, incide que la buena programación es la clave de la eficacia, “si la publicidad está bien programada y elegimos los soportes que impactan en nuestro público lograremos que la inversión resulte verdaderamente rentable”.

En la figura 26 queda evidenciado ¹ que el 57% de clientes consultados consideran que los trabajadores de la microempresa no son capacitados, esto debido a que las microempresas no cuentan con un plan de capacitación y muestran desinterés. (Parra & Rodríguez 2016) en su investigación la capacitación y su efecto en las organizaciones, sostiene que la

capacitación a los trabajadores es una de las inversiones más importantes en recursos humanos que más adelante dará buenos resultados y metas esperados, así mismo, señala que la ausencia de capacitación trae como consecuencia la de incurrir en costos onerosos, baja productividad, menor calidad y deficiencia en la atención del cliente.

En la figura 33 se evidencia que el 68% de los consultados considera que las microempresas no cuentan con personal para una atención personalizada, esto debido a la falta de preparación de los trabajadores en cuanto a la atención al cliente, Villa (2014) en su libro manual de atención a los clientes y usuarios, indica, que en la resolución de una demanda del cliente es fundamental la atención personalizada, “al cliente debemos tratar como una persona con particularidades y características determinadas, diferentes a los demás y este trato será percibido como un valor”.

En la figura 34 se observa que el 67% de los consultados considera que no se realiza seguimiento sobre los reclamos que se realizan a las microempresas, esto debido a que no existe un protocolo de cómo atender los reclamos y hacer el seguimiento respectivo, según Tellez (2020) en su investigación concluye que el seguimiento de las quejas u reclamos permitirá dar una solución satisfactoria a los clientes e incluso adelantarse a los problemas que puedan aquejar a otros, agrega que de este modo se pasara a una mejor competitividad y los clientes se sentirán escuchados y formaran parte de la solución.

En la figura 36 el 76% de los clientes consultados sostienen que las microempresas no tienen con un buzón de sugerencias y o reclamos, esto debido a que las microempresas no lo han implementado, para Tschohl (2017) quien en su publicación al referirse al buzón de sugerencias y/o reclamos, indica que es bueno la queja de los clientes, porque estas son oportunidades para corregir problemas u errores, sin la queja de los clientes la empresa no podría haber conocido tales problemas.

4.2.3. Analizar el estado de formalización de las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, Distrito de Margos – Huánuco 2021.

De las 7 Mypes que participan de la investigación solo la microempresa Mendoza Groups, ha realizado su formalización tributaria, laboral, empresarial, sectorial solo a falta de su formalización municipal. La mayoría de los directivos coinciden que iniciaran su formalización, pero necesitan más información y capacitación para tomar decisiones, sobre los beneficios de contar con RUC la mayoría coincide en mayor apertura del mercado y

ventas a las instituciones públicas, también la mayoría tiene una impresión inicial que formalizarse traería consigo el pago de impuestos, gastos administrativos y persecución de la SUNAT, coincide en parte con Cajaleon (2017) quien en su investigación concluye que los comerciantes informales en un 82% consideran que formalizarse tiene altos costos y poco accesibles, del mismo modo indican que el trámite es costoso y que requieren de capital para cumplir con la formalización.

Sobre la **formalización municipal**, el 100% de las micro empresas no han realizado este tipo de formalización, los entrevistados coincide en el riesgo que significa no contar con una licencia de funcionamiento, el representante de Mendoza Groups indica que a pesar de los tramites los funcionarios de la municipalidad hasta el momento no han demostrado eficiencia, también coinciden los directivos sobre los beneficios del certificado de defensa civil indican que les significara seguridad para los trabajadores y clientes, por su parte Aquino (2018) difiere en su investigación, señala que en las bodegas del valle sagrado el 100% obtuvieron el certificado de defensa civil y como consecuencia también la licencia de funcionamiento, esto debido a las exigencias de la administración del mercado.

En relación a la **formalización empresarial** podemos deducir que en el corto y mediano plazo todos los directivos piensan ampliar su capacidad de producción de cuyes. En cuanto a la persona natural o jurídica que adoptarían, la Mype formalmente constituida Mendoza Grups se inclinó por la persona jurídica porque el negocio se compone de socios que finalmente son familiares. Entre las Mypes que no están constituidas en su mayoría requieren de información sobre las ventajas de los tipos de persona para tomar una decisión. Según ProInversión (2015) en su publicación MYPE queña empresa crece, afirma que, si los directivos adoptan la forma de persona natural, esta, les permite adquirir derechos y obligaciones, por ende, tienen la plena capacidad de decisión y de la misma forma ejecutar los compromisos o contratos. Entre tanto, la persona jurídica lo componen una o varias personas, su responsabilidad ante los clientes o proveedores se encuentra limitada a la empresa.

En relación a la **formalización laboral**, la mayoría de los directivos desconocen los alcances de la formalización laboral, no cuentan con REMYPE a excepción de la Mype Mendoza Groups que si lo tiene. Pero es destacable el interés sobre el beneficio de la capacitación, todos los directivos lo consideran importante y de beneficioso tanto para él y sus trabajadores. En contraposición (Gallardo 2019), en su investigación sobre la

formalización de restaurantes señala que el 100% ⁵³ de las microempresas se encuentran registradas en el REMYPE, del mismo modo, el 83% de los consultados señala que la capacitación fortalece a los trabajadores.

En relación a la **formalización sectorial**, en cuanto a la constancia de productor 3 de las 7 Mypes cuentan con este documento y todos coinciden que los beneficios son el reconocimiento frente a las instituciones y los clientes, la participación en ferias locales y regionales, por su parte (Bustamante 2017) concluye en su investigación que la formalización trae consigo el crecimiento general de la empresa, las oportunidades de negocio aumentan, altas posibilidades de encontrar clientes de instituciones y empresas grandes, que solicitaran ventas grandes.

4.2.4. Aporte Científico: Diseñar el plan de formalización ¹ para la mejora gestión de calidad en las micro empresas del sector crianza de cuyes, en la localidad de Huilly, Distrito de Margos – Huánuco 2021.

1
**PLAN DE FORMALIZACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR CRIANZA DE CUYES, EN LA
LOCALIDAD DE HUILLY, DISTRITO DE MARGOS – HUÁNUCO 2021.**

Presentación.

Las microempresas del sector crianza de cuyes de la localidad de Huilly, Distrito de Margos – Huánuco 2021, en promedio, inician sus actividades informales hace más de 20 años con la crianza de cuyes a nivel de subsistencia familiar, con el pasar de los años se convirtió en una producción comercial y de referencia a nivel local, las Mypes que hoy destacan son: Agropecuarias Huilly, La Colmena, Agropecuarias Aro, Crianza de animales menores Alva, las estrellitas, Agropecuarias Cruz de Mayo, a pesar del crecimiento de las microempresas a nivel económico, estas, se encuentran en condición de informalidad. Las Mypes de la localidad de Huilly, en la actualidad son proveedoras de los principales mercados de la ciudad de Huánuco entre ellos recreos y restaurantes. La localidad de Huilly se ubica a 3400 m.s.n.m de altitud a 35 kilómetros de la ciudad de Huánuco, a 1 hora y 10 minutos de traslado vía carretera afirmada.

Fundamentación del plan

En los últimos años se ha evidenciado el crecimiento en la crianza y comercialización de cuyes en la Localidad de Huilly, Distrito de Margos, pero se está dejando de lado la formalización de las microempresas, para que estas sean competitivas y desarrollar actividades con gestión de calidad.

En una publicación de (ProInversión 2015) Hugo Morete Núñez, sostiene que la actividad empresarial del informal no tiene un rumbo definido ni establecido, así mismo, no cuenta con registros ante las instituciones competentes, el informal se desenvuelve de manera desorganizada y poco ordenada en el mercado, la propiedad que utiliza no está registrada a su nombre, hasta inclusive los equipos con las que cuenta, así mismo, los propios productos corren el riesgo de ser decomisados por la misma venta informal, del mismo modo explica que ser formal en nuestro país resulta complicado, debido a los procesos que generan costos y pérdida de tiempo, los mismos se convierten en obstáculo para la formalización, por lo tanto indica que allí es donde debe intervenir el estado para que los procedimientos sean rápidos y simples.

La propuesta se fundamenta en las dimensiones de formalización del Ministerio de la Producción definidas por (Aquino 2018) las mismas son:

Formalización tributaria.

Refiere que este tipo de formalización la empresa lo tramita ante la SUNAT, en ella se obtiene el Registro Único de Contribuyente – RUC, el cual en adelante se mostrara como un carnet de identificación de la empresa, las instituciones reguladoras y de control podrán ver allí los datos necesarios de la empresa. Son 3 los regímenes a la cual la empresa puede acogerse: Régimen general de renta, régimen único simplificado – RUS, régimen especial de renta.

Formalización municipal.

Este tipo de formalización la empresa lo realiza ante una municipalidad provincial o distrital según la jurisdicción, el proceso se inicia con la obtención del certificado de defensa civil que sirve como requisito para conseguir la autorización a través de la licencia de funcionamiento, los requisitos están contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de cada municipalidad.

Formalización empresarial.

Refiere a que en este tipo de formalización la empresa adopta un tipo de persona que pueden ser Persona Jurídica o Natural, por consiguiente, la empresa antes de optar por una de ellas deberá analizar el producto que va vender, quienes son sus clientes y sus necesidades.

Formalización laboral.

La empresa lo tramita ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, obtiene el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), la inscripción se realiza con el objetivo de beneficiarse con asesorías y capacitaciones por parte del estado, antes de todo este proceso la empresa debe tener definido la modalidad para contratar al personal con el fin que también los trabajadores sean beneficiarios.

Formalización sectorial.

Refiere que la formalización sectorial se da en Mypes que se dedican a actividades especiales y que requieren de permisos o reconocimientos para funcionar, en el caso de las

Mypes de crianza de cuyes la Dirección Regional de Agricultura es el ente que emite el certificado de productor.

Objetivo de la propuesta

Mejora de la gestión de la calidad en las Mypes de crianza de cuyes del distrito de Margos – Huánuco 2021.

Análisis FODA

Tabla 44: Fortalezas

<u>Atractivas instalaciones de las microempresas</u> <u>Buen estado de conservación de las instalaciones de las microempresas</u> <u>Apariencia confiable del personal de las microempresas</u> <u>Los trabajadores cumplen con su promesa de la entrega del producto en el plazo ofrecido</u> <u>Los trabajadores hacen un servicio rápido y eficiente</u> <u>Las microempresas entregan un buen producto a la primera</u> <u>Confianza en los productos de las microempresas</u> <u>Buen trato de los trabajadores a los clientes</u> <u>Confianza de los clientes en el accionar de los trabajadores</u> <u>Por su experiencia los clientes tienen confianza en los productos de las microempresas.</u> <u>Experiencia en la crianza de cuyes</u> <u>Con planes de formalización</u> <u>Rentabilidad en la comercialización de cuyes</u>	<u>Instalaciones atractivas y en un buen estado de conservación.</u> <u>Trabajadores eficientes en atención al cliente, entregan producto en plazo ofrecido.</u> <u>Confianza de los clientes en los productos de la microempresa y en el accionar de los trabajadores.</u> <u>Trabajadores brindan buen trato a los clientes.</u> <u>Los representantes cuentan con experiencia en la actividad, generan rentabilidad y cuentan con planes de formalización.</u>
---	---

Tabla 45: Debilidades

<u>Inadecuada distribución de los ambientes en las microempresas</u> <u>Escaso equipamiento en las microempresas de crianza de cuyes.</u> <u>Falta de claridad en la publicidad que emiten las microempresas.</u> <u>Falta de uso de afiches y volantes para promocionar el producto.</u>	<u>Inadecuada distribución de ambientes y escaso equipamiento en las microempresas.</u> <u>Falta de claridad en la publicidad y poco uso de afiches y volantes para promocionar productos de las microempresas.</u> <u>Escasez de fortalecimiento de capacidades a los trabajadores de las microempresas.</u> <u>Carencia de implementar el buzón de reclamos y sugerencias, seguimiento y</u>
--	---

<p>Escasez en el fortalecimiento de capacidades de trabajadores de las microempresas.</p> <p>Carencia de personal para la atención personalizada a los clientes de las microempresas.</p> <p>Falta de seguimiento a los reclamos que realizan los clientes de las microempresas.</p> <p>Falta la implementación de un buzón de reclamos y sugerencias.</p> <p>Escasa capacidad de los que dirigen las microempresas</p> <p>Limitada capacidad de las microempresas para cumplir con la adecuada gestión de calidad.</p> <p>Alta informalidad frente a proveedores, clientes.</p> <p>No cuenta con RUC, REMYPE, licencia de funcionamiento y constancia de productor</p>	<p><u>atención personalizada en las microempresas.</u></p> <p><u>Alta informalidad de las microempresas frente a los proveedores y clientes, no cuentan con RUC, REMYPE, licencia de funcionamiento y constancia de proveedor.</u></p>
---	--

Tabla 46: **Oportunidades**

<p><u>Participación en los procesos de compra del estado</u></p> <p><u>Mayores ventas a instituciones públicas y privadas</u></p> <p><u>Ampliación de la producción de la empresa</u></p> <p><u>Seguridad del local con certificado de defensa civil.</u></p> <p><u>Reconocimiento como productor pecuario</u></p> <p><u>Facilidad de participación en las ferias locales y nacionales.</u></p> <p><u>Interés del estado por formalizar las Mypes</u></p> <p><u>Apertura para asesoramiento y capacitación a las Mypes</u></p>	<p><u>Ventas en cantidad al sector público y participación en los procesos de compra del estado.</u></p> <p><u>Ampliación en la producción de cuyes de las microempresas.</u></p> <p><u>Contar con ambientes seguros y reconocidos por defensa civil.</u></p> <p><u>Reconocimiento como productor pecuario y facilidades de participación en las ferias locales y nacionales.</u></p> <p><u>Interés del estado para formalizar las Mypes y apertura para asesoramiento y capacitación.</u></p>
--	--

Tabla 47: **Amenazas**

<p><u>Suspensión de actividades por parte de la municipalidad al no contar con licencia.</u></p> <p><u>Incautación</u></p> <p><u>Multas</u></p> <p><u>Incremento de impuestos</u></p> <p><u>Competidores en competencia por el segmento de mercado.</u></p> <p><u>Burocracia de la Municipalidad Distrital de Margos que no facilita la obtención de la licencia de funcionamiento.</u></p>	<p><u>Suspensión, incautación y multas a las microempresas sobre actividades empresariales por falta de licencia de funcionamiento.</u></p> <p><u>Ingreso de competidores por el segmento del mercado.</u></p> <p><u>Burocracia de la Municipalidad Distrital de Margos que no facilita la obtención de licencia de funcionamiento.</u></p>
---	---

Altos pagos administrativos para la formalización.	Altos pagos administrativos para la formalización.
--	--

Matriz FODA + objetivos específicos

Tabla 48: Análisis FODA - Objetivos específicos

EXTERNO	<p>Oportunidades</p> <p>O1. Ampliación en la producción de cuyes de las microempresas para ventas al sector público a través de los procesos de compra del estado</p> <p>O3. Apoyo de defensa civil para contar con ambientes seguros y señalizados</p> <p>O4. Reconocimiento como productor pecuario y facilidad de participación en las ferias locales y nacionales.</p> <p>O5. Interés del estado en la formalización de las Mypes y apertura para asesoramiento y capacitación.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1. Suspensión, incautación y multas a las microempresas sobre actividades empresariales por falta de licencia de funcionamiento.</p> <p>A2. Ingreso de competidores en el segmento del mercado de las Mypes.</p> <p>A3. Burocracia de la Municipalidad Distrital de Margos que no facilita la obtención de licencia de funcionamiento.</p> <p>A4. Desconocimiento de las ventajas técnicas de productos nuevos que ingresan al mercado</p>
INTERNO	<p>Objetivos específicos</p> <p>F1O1O2. Determinar el tipo de Persona que adopten las Mypes para afrontar los retos de ampliación de la producción para una mayor producción de cuyes y ventas al estado</p> <p>F3O4. Gestionar ante los organismos del sector la participación en la ferias locales y nacionales con los productos de calidad</p> <p>D5O5. Capacitación a los representantes de las Mypes para mejorar la gestión de calidad en las empresas</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>F1A3. Gestión en conjunto de las Mypes ante funcionarios de la Municipalidad para conseguir la licencia de funcionamiento basados en el buen estado de las instalaciones</p> <p>F5A4. Formalizar al personal que atiende bien a cliente ante el Ministerio de trabajo para asegura su permanencia y capacitarlos para hacer frente a los nuevos competidores</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1. Instalaciones atractivas y en un buen estado de conservación.</p> <p>F2. Trabajadores brindan buen trato al cliente, entregan producto en plazo ofrecido.</p> <p>F3. Las Mypes entregan a sus clientes productos de calidad</p> <p>F5. Los representantes cuentan con experiencia en la actividad, y generan rentabilidad.</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1. Inadecuada distribución de ambientes y escaso equipamiento en las microempresas.</p> <p>D2. Deficiente publicidad y promoción</p> <p>D3. Escasez de capacitación a trabajadores en gestión de calidad.</p> <p>D4. Falta de un buzón de sugerencias, seguimiento de los reclamos y atención personalizada en las Mypes</p> <p>D5. Alta informalidad frente a proveedores y clientes, no cuentan con RUC, REMYPE, licencia de funcionamiento, etc</p>	<p>D1O3. Gestionar asesoramiento e inspección de defensa civil para garantizar la seguridad y la adecuada distribución de ambientes y equipos.</p> <p>D3O1O5. Invitar a organizaciones especializadas del estado para la capacitación a los trabajadores de las Mypes, en gestión de calidad</p> <p>D5O5. Gestionar capacitación a los representantes de las Mypes para su proceso de formalización para su relación con clientes y proveedores</p> <p>D4A2. Implementar un buzón de sugerencias, monitorear reclamos y atención personalizada para fidelizar al cliente y no emigre a la competencia</p> <p>D2D3A4. Gestionar ante los organismos especializados la capacitación del personal de las ventajas técnicas de los productos para mejorar la publicidad y promoción</p>

Tabla 49: Dimensión formalización tributaria

Objetivo 01	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
D505. Gestionar capacitación a los representantes de las Mypes para su proceso de formalización para su relación con clientes y proveedores.	Capacitar a los 6 representantes de las Mypes en el proceso de formalización tributaria.	Diseño de un adecuado tipo de capacitación. Elaboración de los materiales de capacitación. Evaluación a los participantes.	Invitar a profesionales especializados en el tema de formalización. Capacitación a representantes de Mypes Elaborar trípticos informativos sobre la formalización tributaria de las Mypes. Realizar una entrevista de evaluación a los representantes de las Mypes.	Administrador	Marzo	S/.100.00 S/. 50.00 S/. 20.00 S/. 20.00

Tabla 50: Dimensión formalización empresarial

Objetivos	Metas	Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo	Presupuesto
FIO102. Determinar el tipo de Persona que adopten las Mypes para afrontar los retos de ampliación de la producción para una mayor producción de cuyes y ventas al estado	6 Mypes adoptan el tipo de persona en la formalización empresarial, de acuerdo a sus necesidades y prioridades.	- Diagnóstico a las Mypes de crianza de cuyes en cuanto a sus objetivos y perspectivas de crecimiento. - Mesa de trabajo con los representantes de las Mypes para exponer la propuesta para adoptar la personería jurídica o natural. - Seguimiento a las Mypes para su registro.	Visita a las Mypes para entrevista de trabajo con los representantes. Convocatoria a los representantes de las Mypes a una mesa de trabajo. Exposición de propuestas para adoptar el tipo de persona. Impresión de trípticos informativos Llamada a los representantes de las Mypes para conocer el proceso de registro con el tipo de persona.	Administrador	Abril	S/. 50.00 S/. 10.00 S/. 10.00 S/. 30.00 S/. 10.00
D505. Capacitación a los representantes de las Mypes para mejorar la gestión de calidad en las empresas.	7 representantes de las Mypes capacitadas en gestión de calidad.	Verificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, mediante el análisis FODA, tomando los resultados del estudio. 1 Capacitación para mejorar la gestión de calidad. Seguimiento sobre la implementación de mejoras propuestas.	Verificar los principales resultados del estudio. Convocatoria a directivos de las microempresas. Invitación a profesionales especializados en gestión de calidad. Realizar talleres de capacitación Impresión de volantes con información.	Administrador	Abril	S/. 10.00 S/. 20.00 S/. 200.00 S/. 50.00 S/. 30.00

Tabla 51: Dimensión Formalización Empresarial

Objetivos	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
D30105. Invitar a organizaciones especializadas del estado para la capacitación a los trabajadores de las Mypes, en gestión de calidad	Invitar a 2 representantes de instituciones especializadas (Universidad y Colegio Profesional de Licenciados en Administración) para la capacitación a los trabajadores de las Mypes en gestión de calidad.	-Cursar invitación a los representantes de las instituciones. -Programar capacitaciones a los directivos de las micro empresas. -Preparación de material informativo referente a gestión de calidad. -Entregar diplomas de capacitación	-Traslado a los profesionales. -Invitación a los representantes de las Mypes. -Visita a las Mypes. -Taller de capacitación -Impresión de material informativo	Administrador	Mayo	S/. 40.00 S/. 10.00 S/. 40.00 S/. 40.00 S/. 30.00

Tabla 52: Dimensión formalización municipal

Objetivo 5	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
DIO3. Gestionar e asesoramiento de inspección de defensa civil para garantizar y la seguridad y adecuada distribución de ambientes y equipos.	7 Mypes cuentan con inspección y asesoramiento de defensa civil para garantizar la seguridad y adecuada distribución de ambientes y equipos.	-Verificación de los requisitos para la inspección técnica de defensa civil. -Solicitar a la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Margos inspección de acuerdo a TUPA.	-Cursar solicitud de inspección y asesoramiento. -Elaborar el expediente de solicitud de acuerdo a TUPA de la Municipalidad. -Reunión de trabajo con funcionarios de defensa civil.	Administrador	Junio	S/. 5.00 S/. 300.00 S/. 20.00
FIA3. Gestión en conjunto de las Mypes ante funcionarios de la Municipalidad a efectos de conseguir la licencia de funcionamiento basados en el buen estado de las instalaciones	7 Mypes presentan solicitud para obtención de licencia de funcionamiento de acuerdo a TUPA de la municipalidad.	-Reunión de trabajo con funcionarios de municipalidad para asesoría para la obtención de licencia. -Contratar un especialista para elaboración de expediente.	-Acuerdos entre los representantes de Mypes para solicitud conjunta de licencia de funcionamiento. -Suscribir contrato con especialista. -Verificación de las instalaciones de las Mypes por el especialista para la elaboración del expediente. -Presentación de solicitud.	Administrador	Junio	S/. 20.00 S/. 500.00 S/. 20.00 S/. 10.00

Tabla 53: Dimensión formalización laboral

Objetivos	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
F5A4. Formalizar al personal que atiende bien a cliente ante el Ministerio de Trabajo para asegurar su permanencia y capacitarlos para hacer frente a los nuevos competidores	Trabajadores de 6 Mypes formalizados ante el Ministerio del Trabajo, reciben capacitación para hacer frente a competidores.	-Recabar información para la formalización de los trabajadores ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. -Sistematizar la documentación de los 6 Mypes para su presentación. -Reunión de trabajo con los directivos del Ministerio de Trabajo para facilitar la formalización.	-Entrevista con funcionarios a la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco para facilitar la formalización. - Recabar información sobre los trabajadores y los regímenes laborales. -Presentación de expediente de formalización de 6 Mypes.	Administrador	Julio	S/. 40.00 S/. 10.00 S/. 40.00
D4A2. Implementar un buzón de sugerencias, monitorear reclamos y atención personalizada para fidelizar al cliente y no emigre a la competencia	Implementar 7 buzones de sugerencias y reclamos en las Mypes.	-Presentar propuesta a los directivos sobre la importancia de un buzón de sugerencias y reclamos. -Ubicar estratégicamente el buzón de sugerencias y reclamos. -Hacer un seguimiento de los reclamos que se presentan a través del buzón.	-Instalar el buzón de sugerencias en las 7 mypes. -Asesorar al personal encargada de recabar información a través del buzón de reclamos. -Monitorear la atención a los reclamos .	Administrador	Julio	S/. 350.00 S/. 10.00 S/. 20.00

Tabla 54: Dimensión Formalización sectorial

Objetivo 9	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
F3O4. Gestionar ante los organismos del sector la participación en la ferias locales y nacionales con los productos de calidad	Participar en 1 feria al mes en eventos regionales.	-Recabar información sobre las principales ferias regionales y nacionales en el sector agropecuario. -Solicitar participación en las ferias regionales a la Dirección Regional de Agricultura. -Organización interna para la participación de 1 Mype por evento	-Entrevista con el titular de la Dirección Regional de Agricultura para las facilidades de participación. -Elaborar un plan de participación de las Mypes en las ferias regionales. -Medir el impacto de la participación de las Mypes en las ferias regionales	Administrador	Agosto	S/. 40.00 S/. 100.00 S/. 50.00
D2D3A4. Gestionar ante los organismos especializados el personal de las ventajitas técnicas de los productos para mejorar la publicidad y promoción.	100% de los trabajadores de la 7 Mypes capacitados sobre las ventajitas técnicas de los productos para mejorar la publicidad y promoción.	-Invitación a las facultades de Administración y comunicación de las universidades de la jurisdicción para participar como expositores en ventajitas técnicas y publicidad. -Entrega de certificados de capacitación.	-Entrevista con los decanos de las facultades de Administración y Comunicación para su participación. -Capacitación a los trabajadores de las Mypes. -Elaborar pilotos de publicidad y promoción con las ventajitas técnicas de los productos.	Administrador	Agosto	S/. 100.00 S/. 200.00 S/. 100.00

Presupuesto total del Plan

Tabla 55: *Resumen de presupuesto*

D5O5. Gestionar capacitación a los representantes de las Mypes para su proceso de formalización para su relación con clientes y proveedores.	S/. 190.00
F1O1O2. Determinar el tipo de Persona que adopten las Mypes para afrontar los retos de ampliación de la producción para una mayor producción de cuyes y ventas al estado.	S/. 110.00
D5O5. Capacitación a los representantes de las Mypes para mejorar la gestión de calidad en las empresas.	S/. 130.00
D3O1O5. Invitar a organizaciones especializadas del estado para la capacitación a los trabajadores de las Mypes, en gestión de calidad	S/. 160.00
D1O3. Gestionar asesoramiento e inspección de defensa civil para garantizar la seguridad y la adecuada distribución de ambientes y equipos.	S/. 370.00
F1A3. Gestión en conjunto de las Mypes ante funcionarios de la Municipalidad a efectos de conseguir la licencia de funcionamiento basados en el buen estado de las instalaciones.	S/. 550.00
F5A4. Formalizar al personal que atiende bien a cliente ante el Ministerio de Trabajo para asegurar su permanencia y capacitarlos para hacer frente a los nuevos competidores.	S/. 60.00
D4A2. Implementar un buzón de sugerencias, monitorear reclamos y atención personalizada para fidelizar al cliente y no emigre a la competencia	S/. 380.00
F3O4. Gestionar ante los organismos del sector la participación en la ferias locales y nacionales con los productos de calidad.	S/. 190.00
D2D3A4. Gestionar ante los organismos especializados la capacitación del personal de las ventajas técnicas de los productos para mejorar la publicidad y promoción	S/. 400.00
Presupuesto total	S/. 2540.00

Cronograma de Gant

Actividades		Meses					
		M	A	M	J	J	A
1	Invitar a profesionales especializados en el tema de formalización.	X					
2	Capacitación a 6 representantes de Mypes						
3	Elaborar trípticos informativos sobre la formalización tributaria de las Mypes.						
4	Realizar una entrevista de evaluación a los representantes de las Mypes.						
5	Visita a las Mypes para entrevista de trabajo con los representantes.						
6	Convocatoria a los representantes de las Mypes a una mesa de trabajo.						
7	Exposición de propuestas para adoptar el tipo de persona.						
8	Impresión de trípticos informativos.						
9	Llamada a los representantes de las Mypes para conocer el proceso de registro con el tipo de persona.						
10	Revisar los principales resultados del estudio ejecutado						
11	Convocatoria a los representantes de las microempresas.						
12	Invitación a profesionales especializados en gestión de calidad						
13	Realizar talleres de capacitación						
14	Impresión de volantes con información						
15	Traslado de profesionales						
16	Invitación a los representantes de las Mypes						
17	Visita a las Mypes						
18	Taller de capacitación						
19	Impresión de material informativo						
20	Cursar solicitud de inspección y asesoramiento						
21	Elaborar el expediente de solicitud de acuerdo a TUPA de la Municipalidad						
22	Reunión de trabajo con funcionarios de defensa civil.						
23	Acuerdos entre los representantes de Mypes para solicitud conjunta de licencia de funcionamiento						
24	Suscribir contrato con especialista						
25	Verificación de las instalaciones de las Mypes por el especialista para la elaboración del expediente.						
26	Presentación de solicitud. 11						
27	Entrevista con funcionarios a la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco para facilidades de formalización.						
28	Recabar información sobre los trabajadores y los regímenes laborales.						
29	Presentación de expediente de formalización de 6 Mypes.						
30	Instalar el buzón de sugerencias en las 7 mypes						
31	Asesorar al personal encargada de recabar información a través del buzón de reclamos.						
32	Monitorear la atención a los reclamos						
33	Entrevista con el titular de la Dirección Regional de Agricultura para las facilidades de participación.						
34	Elaborar un plan de participación de las Mypes en las ferias regionales.						
35	Medir el impacto de la participación de las Mypes en las ferias regionales.						
36	Entrevista con los decanos de las facultades de Administración y Comunicación para su participación.						
37	Capacitación a los trabajadores de las Mypes.						
38	Elaborar pilotos de publicidad y promoción con las ventajas técnicas de los productos.						

CAPITULO V:
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo al diagnóstico realizado a las 7 Mypes de crianza de cuyes ¹ se concluye que se realiza una deficiente gestión de calidad, se han detectado fortalezas y debilidades. Referente a la dimensión **elementos tangibles**, el 72% de los consultados considera atractiva las instalaciones de las microempresas, esto debido a que la infraestructura está diseñada adecuadamente para la crianza de animales menores, el 49% de los clientes considera que las distribuciones de los ambientes de las microempresas son inadecuadas, esto debido a la falta de ambientes para diferentes dependencias, el 55% de los consultados que en este caso son los clientes indica que las microempresas adolecen de equipamiento, esto debido a que no se han implementado con equipos de cómputo y protección personal en los últimos años; en relación a la publicidad el 53% de los clientes percibe que la publicidad que emiten las microempresas no son claras, esto debido a que no se elaboran mensajes claros y tampoco eligen los medios adecuados para la promoción de sus productos.

En cuanto a la dimensión **fiabilidad**, el 69% de los consultados tiene confianza en los productos que ofrece la microempresa, esto debido a que las microempresas han entregado productos con características solicitados por los clientes, el 44% de los clientes consultados considera que la microempresa no toma interés en ayudar al cliente cuando se presentan problemas con el producto, esto debido a la falta de una política de la microempresa orientado a los clientes.

En cuanto a la dimensión **capacidad de respuesta**, el 60% de los clientes consultados sostienen que los trabajadores siempre están dispuestos ayudar, mientras que el 26 % de los encuestados señala que no existe solidaridad entre los compañeros de trabajo, esto debido a la falta de capacitación de trabajo en equipo.

En cuanto a la dimensión **seguridad** se concluye que el 57% de los encuestados señala que el personal de las micro empresas no es capacitado y los directivos muestran desinterés, el 78% de los clientes señala que normalmente reciben buen trato por parte de los trabajadores, esto debido que los trabajadores han asimilado la política de buen trato al cliente de las microempresas.

Referente a la dimensión **empatía**, el 76% de los encuestados sostiene que las microempresas no cuentan con un buzón de sugerencias y o reclamos, esto debido a que las microempresas no lo han implementado, de la misma forma un alto porcentaje los encuestados señala que no se realizan seguimiento a los reclamos y mucho menos una atención personalizada.

En cuanto a la formalización, solo la microempresa Mendoza Groups ha logrado formalizarse, mientras que las Mypes: Agropecuarias Huilly, la colmena, agropecuarias Aro, crianza de animales menores Alva, las estrellitas y agropecuaria cruz de mayo no han iniciado tramite alguna para formalizarse, pero existe la predisposición de los representantes a formalizarse si los entes rectores brindan información sobre las ventajas y el proceso de formalización. Así mismo, los directivos tienen una impresión inicial de que formalizarse traería consigo el pago de impuestos, gastos administrativos y persecución de la SUNAT.

¹ Sobre la **licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil** el 100% de las Mypes **no** han realizado este tipo de formalización, los entrevistados coinciden en el riesgo que significa no contar con una licencia de funcionamiento y el representante de Mendoza Groups indica que a pesar de los tramites los funcionarios de la municipalidad hasta el momento no han demostrado eficiencia, también coinciden los directivos sobre los beneficios del certificado de defensa civil indican que les significara seguridad para los trabajadores y clientes

³⁸ En el corto y mediano plazo todos los directivos piensan ampliar su capacidad de producción de cuyes. En cuanto a la constancia de productor 3 de las 7 Mypes cuentan con este documento y todos coinciden que los beneficios son el reconocimiento frente a las instituciones y los clientes, la participación en ferias locales y regionales.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que los administradores de las Mypes de crianza de cuyes, deben poner en marcha el plan propuesto en la presente investigación, con la participación de los trabajadores y la invitación de diversos profesionales y expertos contemplados en la propuesta. Iniciar con la formalización tributaria, empresarial, laboral, municipal y sectorial, así mismo superar las deficiencias en la gestión de calidad identificadas en la presente investigación.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGRARIA.PE. (2020). ¹⁸ Producción nacional de cuy supera los 18 millones. Agencia agraria de noticias 42. Revisado enero 5, 2022. Recuperado de: <https://agraria.pe/noticias/produccion-nacional-de-cuy-supera-los-18-millones-25663>.
- Aldana, G., et al. (2016). Propuesta de un sistema de gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Cuautitlán Izcalli – México.
- Álvarez, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima. Recuperado de: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/NotaAcademica 5 %2818.04.2021%29 - Justificación de la Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/NotaAcademica%2018.04.2021%29-Justificaci%20n%20de%20la%20Investigaci%20n.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Álvarez, P. (2009). Ética e investigación. Universidad de Santiago de Cali 51(3):28. DOI: 10.1016/j.rx.2009.01.013.
- Aparco, K. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicios - rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira, Ate - provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Aquino, F. (2018). Gestión de la calidad y la formalización de las Mype del sector comercio - rubro bodegas del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho 2018.” (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Araque, D. et al. (2018). Gestión de la calidad. Carabobo – Venezuela. Universidad de Carabobo. Primera edición.
- Arbulú, J. (2016). La PYME en el Perú. Libro de egresados 1(1):32–36. Recuperado de: <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulo.pdf>.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Barragan, D. (2019). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad para las micro, pequeñas y medianas empresas. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México D.F.
- Bautista, M. (2018). Gestión de la calidad en las microempresas productoras de papas rayadas en Lima Metropolitana. (Tesis para optar grado académico de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco – Perú.
- Berceruelo, B. (2016). Comunicación empresarial. Madrid, España: Estudio de Comunicación S.A. Primera edición.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Pearson. Tercera edición.

- Bolaños, A. & Leiva, L. (2020). Propuesta de un modelo de gestión de calidad usando las herramientas y conceptos del TQM y las buenas prácticas agrícolas con un enfoque en las herramientas básicas de la gestión por procesos para las MYPES productoras de pecanas en Ica el valle – Pachacutec con la finalidad de mejorar su productividad. (Tesis de optar título profesional). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú.
- Bustamante, B. (2017). La formalización como inicio en el crecimiento de una microempresa de servicios peruana, caso: Soluciones Integrales de Acondicionamiento S.A.C. (Tesis para optar título profesional). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú.
- Cajaleón, E. (2017). La informalidad de las Mypes y el crecimiento económico del distrito de La Unión-Dos de Mayo-Huánuco 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú.
- Camisón, C. (2006). Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson. Primera edición.
- Cevallos, K. (2018). Análisis de la relación entre gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las PYMES del Ecuador. (Tesis de Licenciatura) Universidad Técnica Particular de Loja. Loja – Ecuador.
- ¹ COMEX PERU (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú: Resultados en 2019. Comexperu 1–51. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>.
- Correo. (2019). “17,673 Mypes existe en el departamento de Huánuco. Diario Correo 10. Revisado febrero 17, 2022. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/peru/17-673-mypes-existe-en-el-departamento-de-hu-30959/>.
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta. México D.F: McGraw-Hill. Primera edición.
- Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). Las MIPYMES en América Latina y El Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización. Organización Internacional del Trabajo 1–54. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf.
- Gallardo, A. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y Formalización en las Mype rubro restaurantes en urbanización El Trébol - Piura 2021. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Griful, E. & Canela M. (2002). Gestión de la calidad. Barcelona, España: Ediciones UPC. Primera edición.
- Guiui, D. (2020). Importancia del equipamiento de la oficina en el emprendimiento. SOCIALETIC 2. Retrieved February 11, 2022. Recuperado de: <https://www.socialetic.com/importancia-equipamiento-oficina-en-el-emprendimiento.html>.

- Hernández, R., et al. (2006). Metodología de la investigación. México D.F. McGrawHill. Cuarta edición.
- Hernández, R. & Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGrawHill. Primera edición.
- Hernández, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Colombia. Bogotá – Colombia.
- Hernández, K. (2021). Capacidad de respuesta al cliente: Por qué y cómo puedes mejorarla. Servet 5. Consultado febrero 3, 2022. Recuperado de: <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>.
- Huamán, J. (2015). Las Mypes en el Perú. 2. Consultado febrero 17, 2021. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>.
- Huaranga, L. (2020). Gestión de calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por mayor y menos del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado; 2020. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Ibáñez, H. (2018). Buzón de sugerencias: Escuchar opiniones y ejecutar cambios. Iza Busines Center 5. Recuperado de: <https://blog.izabc.com.mx/buzon-de-sugerencias-empresarial>.
- Jaimés, L. (2018). El proceso de formalización y su relación con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú.
- Ley N° 28015. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Diario Oficial El Peruano, Lima 02 de julio de 2003.
- Miranda, F. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid - España: Delta publicaciones. Primera edición.
- Morales, M. (2016). Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas), en el distrito de San Juan Bautista, 2016. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Muñoz, A. (2015). ¿Por qué importa la infraestructura TI?. Distribuidor de IBM, Lenovo, Microsoft y servicios de TI, GBM as a service. GBM productos 5. Revisado febrero 7, 2022. Recuperado de: <https://www.gbm.net/es/revista-business-transformation/por-que-importa-la-infraestructura-ti>.
- Naupay, E. (2015). La cultura tributaria y la formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en la provincia de Huánuco - Periodo 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco - Perú.

- OCDE. (2019). Liberar el potencial de las Pymes y los emprendedores: Una política renovada y una agenda de medición. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico 25. Revisado julio 13, 2021. Recuperado de: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/34907e9c-en/index.html?itemId=/content/publication/34907e9c-en>.
- OIT. (2014). Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas. Programa de promoción de la formalización en América Latina y El Caribe. 16. Recuperado de: https://www.ilo.org/empent/whatsnew/WCMS_318206/lang--es/index.htm.
- Parasuraman, A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos. Tercera edición.
- Parra, C., & Rodríguez F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Revista investigación desarrollo e Innovación 6(2):131–43. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>.
- ProInversión. (2015). MYPEqueña empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Lima, Perú: ProInversión.
- Requejo, C. (2018). Determinación del grado de la calidad del servicio al cliente para la Empresa Riotex Group E.I.R.L. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- Silva, T. (2019). Caracterización de la competitividad y formalización de las Mypes del sector servicio rubro agencia guías de turismo en el distrito de Tumbes, año 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tumbes - Perú.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México D.F.: Editorial Limusa. Cuarta edición.
- Távora, R. (2014). Propuesta de un programa de incentivos tributarios para la formalización de las micro y pequeñas empresas comerciales de los mercados del distrito de Piura año 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú.
- Téllez, R. (2020). La importancia de la gestión de quejas dentro de una organización. ICORP 5. Revisado febrero 11, 2022. Recuperado de: <http://www.icorp.com.mx/blog/gestion-de-quejas/>.
- Tschohl, J. (2017). Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Guatemala: Service Quality Institute Latín América. Primera edición.
- Valcazar, M. (2018). Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza de la urbanización Villa del Norte, distrito Los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú.
- Villa, J. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Barcelona, España: Editorial Profit. Primera edición.

LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	docs.google.com Fuente de Internet	1%
3	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.agraria.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

www.adondevivir.com

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to Universidad de Piura

Trabajo del estudiante

<1 %

24

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

25

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

26

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

documents.mx

Fuente de Internet

<1 %

28

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

29

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica

Trabajo del estudiante

<1 %

31	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.el-universal.com.mx Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1 %
36	www.conchambavivismejor.com Fuente de Internet	<1 %
37	blog.izabc.com.mx Fuente de Internet	<1 %
38	pisapapeles.net Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
42	www.comexperu.org.pe Fuente de Internet	<1 %

43	moam.info Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Michigan Technological University Trabajo del estudiante	<1 %
47	aldiaconmatics.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
48	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
49	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	www.mic.gov.py Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1 %

<1 %

55

publicacionescd.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

56

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

57

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

es.surveymonkey.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

LA FORMALIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DE CRIANZA DE CUYES DEL DISTRITO DE MARGOS; HUÁNUCO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80

PÁGINA 81

PÁGINA 82

PÁGINA 83

PÁGINA 84

PÁGINA 85

PÁGINA 86

PÁGINA 87

PÁGINA 88

PÁGINA 89

PÁGINA 90

PÁGINA 91

PÁGINA 92

PÁGINA 93

PÁGINA 94

PÁGINA 95

PÁGINA 96

PÁGINA 97

PÁGINA 98

PÁGINA 99

PÁGINA 100

PÁGINA 101

PÁGINA 102

PÁGINA 103

PÁGINA 104

PÁGINA 105

PÁGINA 106

PÁGINA 107

PÁGINA 108

PÁGINA 109

PÁGINA 110

PÁGINA 111

PÁGINA 112

PÁGINA 113

PÁGINA 114

PÁGINA 115

PÁGINA 116

PÁGINA 117

PÁGINA 118

PÁGINA 119

PÁGINA 120

PÁGINA 121
