



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES
EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

KEVIN ALBERT, PEBE GUEVARA (ORCID: 0000-0001-5509-193X)

ASESOR:

Dr. EDWIN, ARCE ÁLVAREZ (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
PEBE GUEVARA, KEVIN ALBERT cuya filitlo es:
**"LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN LA
 MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas par el
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (QUINCE)

Lima, 28 de Noviembre del 2018


 Dr. Walter Jacobo Gutierrez Valsman
PRESIDENTE

 Dr. Pedro Castilla Castillo
SECRETARIO

VOCAL
 Dr. Edwin Arce Alvarez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres, mis hermanos y a Dios, porque siempre creyeron en mi persona.

Agradecimiento

A mis familiares por apoyarme en este largo camino de mi vida y a mis compañeros por el apoyo recíproco en esta vida universitaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Kevin Albert, Pebe Guevara** con **DNI N° 47331245**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre del 2018



Kevin Albert, Pebe Guevara

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión de procesos y la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Kevin Albert, Pebe Guevara

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.2.1. Internacionales	13
1.2.2. Nacionales	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación del Estudio	19
1.6. Objetivos	21
1.7. Hipótesis	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	30
2.3. Población y Muestra	31
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de Análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIÓN	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Matriz de Operacionalización	30
TABLA 2. Tabla de Validación	32
TABLA 3. Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach	33
TABLA 4. Alfa de Cronbach (Análisis de Fiabilidad)	33
TABLA 5. Dimensión Acciones	35
TABLA 6. Dimensión Recursos	36
TABLA 7. Dimensión Satisfacción del Cliente	37
TABLA 8. Dimensión Incentivos	38
TABLA 9. Dimensión Políticas	39
TABLA 10. Prueba de Normalidad KOLMOGOROV – SMIRNOV	40
TABLA 11. Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.	41
TABLA 12. Correlación de gestión de procesos y formalización.	41
TABLA 13. Correlación de acciones y formalización	42
TABLA 14. Correlación de recursos y formalización.	43
TABLA 15. Correlación de Satisfacción al Cliente y Formalización	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Dimensión acciones	35
GRÁFICO 2. Dimensión recursos	36
GRÁFICO 3. Dimensión satisfacción al cliente	37
GRÁFICO 4. Dimensión Incentivos	38
GRÁFICO 5. Dimensión Políticas	39

Resumen

La investigación, tuvo como objetivo general fue determinar la relación entre el Gestión de Procesos con el Formalización de las mypes en la municipalidad de Puente Piedra, 2018. El estudio es aplicada, descriptivo- correlacional, no experimental y transeccional. Con una población de 60 mypes informales, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 30 preguntas. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y fue procesado en el estadístico SPSS V.24, se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, para medir la relación de las variables se utilizó el Rho de Spearman. De acuerdo al contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que la Gestión de Procesos si se relaciona positivamente con la Formalización de las mypes, presenta un coeficiente de **0,971** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Formalización, MYPES, Spearman.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between Process Management and Formalization of the mypes in the municipality of Puente Piedra, 2018. The study is applied, descriptive-correlational, non-experimental and transeccional. With a population of 60 informal mypes, the data collection instrument was the 30-question questionnaire. For the data analysis we used the descriptive and inferential statistics and it was processed in the SPSS V.24 statistic, it was possible to determine the reliability of the instrument by using the Cronbach's alpha, to measure the relationship of the variables the Rho was used. Spearman According to the hypothesis test, it was concluded that Process Management, if positively related to Formalization of mypes, has a coefficient of 0.971 which means that there is a very high positive correlation according to the correlation chart.

Keywords: Management, Processes, Formalization, MYPES, Spearman.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación aborda la gestión de procesos y la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018; Determinar la relación entre las acciones con la formalización de las mypes, Determinar la relación entre los recursos con la formalización de las mypes, Determinar la 1 entre la satisfacción del contribuyente con la formalización de las mypes

Para alcanzar los objetivos de la indagación se estructuro en 6 capítulos que se detalla a continuación:

En el primer capítulo, aborda la situación problemática, formulación del problema, justificación, la hipótesis, objetivos generales, y específicos; Segundo capítulo describió la metodología de la investigación que se analizó en el proceso del trabajo, fue aplicada, no experimental transeccional, la matriz operacional, se precisa la población 60, fue censal, los instrumentos recopilación de información, confiabilidad, las metodologías de estudio de datos y el aspecto ético para la investigación; El tercer capítulo, se mostró resultados del trabajo realizado, la prueba de normalidad, prueba de hipótesis, y las gráficas y frecuencias; El cuarto capítulo, se desarrolló la resultados y discusión; Quinto capítulo se detalló las conclusiones; y el sexto capítulo propuso recomendaciones y por ultimo referencias bibliográficas y anexos.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) los propósitos, fines y metas con de mucha importan, pues este sector contribuye a la generación de empleo, además se considera la participación en el desarrollo y crecimiento empresarial y el socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Las Mypes son impulsores del crecimiento y desarrollo económico, encubran empleo y reducen pobreza en Latinoamérica; pues demandan mayor mano de obra. Además, suben sus ventas, y contribuyen a la formación del producto bruto.

A nivel nacional las Municipalidades realizan acciones y actividades desarrollando la gestión por procesos de acuerdo al tupa aprobado y vigente, que se actualiza cada año; el criterio empleado es los costos reales, en aplicación a los usuarios o pobladores.

La municipalidad mínimamente promueve a los microempresarios en la aplicación de nuevas tecnologías, y promoción de actividades del mercadeo. Estas actividades promueven la formalización del micro empresario.

En el contexto específico de la investigación se observa deficientes acciones, escasos recursos, y una baja satisfacción del cliente; relacionados con los bajos incentivos a los microempresarios, e incumplimiento de normas, leyes, y deficiente toma de decisiones.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Flores (2013), en su tesis “*Proceso Administrativo y Gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega*”, dicha tesis fue desarrollada para la obtención de Maestro en ciencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Facultad Regional de Managua, Multidisciplinario. El objetivo de la investigación fue comprobar la aplicación efectiva de conceptos, que permita administrar la producción eficiente de la empresa. El nivel de estudio fue descriptivo. Se concluyó que las dos variables se trabajan de forma parcial, debido a los carentes incentivos de la organización estudiada.

Sotelo (2016) tesis titulada “*La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MYPES*”, (dicha tesis fue desarrollada para la obtención del Título de Doctorado en Administración de Empresas en la universidad Politécnica de Catalunya de Barcelona en España), El propósito de la investigación presentada fue plantear soluciones a las problemáticas de las mypes, por ello propone que la empresas mypes deben asociarse a través de un sistema de proceso para que puedan laborar de manera conjunta elaborando productos con alto valor agregado exigidas por el mercado. Se concluyó que el modelo planteado buscó minimizar costos, lograr precios en el proceso productivo, pues cuenta con similitudes en el proceso de producción con respecto a las demás. Es por ello que son las normas más idóneas puesto que dan lineamientos y directrices y así obtener un eficiente proceso productivo que serían de gran ayuda para el manejo estratégico y se ejerza sin ningún inconveniente en las Mypes.

Rodríguez (2015) en su tesis “*Investigación y Análisis de la Gestión por Procesos de Calidad y la Atención de los Usuarios del Área de Consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013*”, (Tesis para obtener el grado de magister en administración de empresa en la Universidad de Guayaquil de Ecuador), El propósito de esta investigación fue incrementar la satisfacción del cliente y los servicios de calidad; la planificación existente de atención al usuario debe optimarse de manera holística para conocer a fondo la perspectiva de calidad en la atención que los pacientes tienen del

servicio. Concluyó que se debe capacitar al personal administrativo en la utilización de programas que son importantes para el manejo de la atención al usuario ya que es una oportunidad para que el personal de salud se les otorgue becas de capacitación con oportunidades de mejorar.

Núñez, Parra y Villegas (2011) tesis titulada “*Diseño de un Modelo como herramienta para el Proceso de Gestión de Ventas y Marketing*” (Universidad de Chile), en su metodología aplicó el diseño exploratoria- descriptivo, el objetivo fue establecer los procesos que ayudan en gestionar las ventas permitiendo a los gerentes en la toma de decisiones permitiendo obtener mejores resultados. Adjunto con la planificación estratégica, capacidades y habilidades se generarán mayores ventas. El investigador concluyó requiriendo mayor preparación para anticiparse a cambios del mercado, y los consumidores.

Figuerola (2010) en su tesis “*Diseño y propuesta de un sistema de Gestión Administrativa para la empresa Leofiguer S.A. agencia asesora productora de seguros*”, mencionada investigación fue realizada para la obtención del grado de Ingeniero Comercial de la escuela Politécnica del ejército del ejército de Quito – Ecuador;

El autor en su investigación tiene como objetivo de estudio ofrecer asesoría respecto a lo que es producción y presentación de un portafolio para las distintas aplicaciones en la cual es primordial que estos procesos planteados sean trabajados para el fortalecimiento de la empresa. El método utilizado por este autor fue no experimental y concluyó que la organización tiene experiencia y está muy bien posicionada en el rubro de seguros, pero la empresa no tiene planes de contingencia que los ayuden a una toma de decisiones asertiva tanto en el micro como en el macro entorno.

1.2.2 A Nivel Nacionales

Coaguila (2017) en la tesis titulada *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”* (Tesis para obtención del grado Profesional de ingeniero industrial en la universidad católica San Pablo de Arequipa) realizó una investigación del nivel descriptiva, explicativa y no experimental, el objetivo fue proponer en la organización los servicios de calidad y los servicios de calidad para lograr cumplir con lo que necesite el cliente, a través de un diseño y control correcto de procesos, precios y costes. Sobre todo, eliminar retraso en la entrega, desaparecer las quejas o reclamos de la calidad del producto llegando a la concluye proponiendo el manejo de una Gestión por procesos, buscando la normalización de los procesos, y lograr eficiencia aplicando las propuestas cumplir con los requerimientos de los procesos al cien por ciento respecto a calidad, disponibilidad precio y costo.

Álvarez (2017) en su indagación *“La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de gamarra, La Victoria, 2017”* (Tesis para obtención del grado académico de licenciado en administración de empresas en la Universidad César Vallejo. El objetivo de dicha investigación viendo la problemática que con mayor incidencia es que múltiples organizaciones no cumplen no cuentas con una correcta cultura o gestión empresarial, puesto que muchos líderes de las pequeñas empresas con cuentan con estudios superiores y eso hace que se conduzcan en base a la práctica y experiencia lo cual tiene relación directa con las ventas decrecientes. Finalmente se muestra el resultado Rho Spearman = 0.389, que significa la correlación positiva baja entre las variables, por ello se debe implementar una organización eficiente, estrategias y metodologías de resolución de conflictos para evitar las crisis económicas.

Gonzales (2013) *“gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013”* presentó una investigación descriptivo correlacional tipo no experimental, Se concluyó que la mayor parte de las organizaciones de este sector cuenta con una deficiente implementación tecnológica

y casi inexistente planeamiento empresarial todo esto en conjunto hace que deje de lado las oportunidades de atender grades pedidos y eso influye negativamente en el mercado interno y externo.

Castillos (2017) “*Sistema de gestión por procesos para minimizar costos de la MYPE de calzados Oviedo de Ate Vitarte, 2017*” (Para obtención del grado profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales de la universidad Norbert Wiener) realizó una investigación no experimental de corte transversal. El objetivo general fue proponer sistema gestión de procesos para reducir costos en la MYPE de calzados Oviedo. se ha llegado a la conclusión que la empresa Oviedo no cuenta con una guía que oriente a los colaboradores a ubicarse sus niveles jerárquicos, determinar sus funciones y realizar eficientemente sus procedimientos. Así mismo, no cuenta con un sistema de gestión que ayude al desenvolvimiento de los procedimientos diarios ni herramientas de medición que evalúen el desarrollo y productividad de las actividades. La investigación fue cualitativa y cuantitativa el carácter de estas herramientas realizan el correcto desarrollo de los procedimientos de la empresa por lo que el trabajo se desarrolló con el propósito de darle solución a estos problemas y mejorar el crecimiento de ella misma.

1.2.3 Libros

Agudelo (2012) “*Evolución de la gestión por proceso*”, Bogotá: Editorial Icontec. Concluyó en su libro, la gestión por proceso especifica la forma en que procede las actividades de una organización y permite sostener el conocimiento de la compañía, ello constituye la base para innovar y mejorar en la preparación de los colaboradores encargados de cumplir con las tareas para la satisfacción del cliente.

Gabín (2010) “*Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*” Madrid: Editorial Thomson. Mencionó que para fidelizar al cliente objetivo es necesario mantener relaciones de largo plazo. Quiere decir que el marketing estratégico evoluciona y va dirigido a una operación específica, debido a que conocemos lo que pide nuestro nuevo cliente y a la alta competencia obliga a las organizaciones retengan y cuiden a su consumidor, no satisfaciendo solo hasta el cierre de ciclo, sino hasta posterior a ello.

Agudelo (2012) "*Evolución de la gestión por proceso*", Bogotá: Editorial Icontec. Concluyó en su libro que la gestión por proceso es el medio para poder alcanzar completa satisfacción de los consumidores o usuarios, primero se debe identificar sus exigencias y deseos para luego resolver los requerimientos del cliente. Este formato se debe organizar en la compañía para luego ejecutar en cualquiera de las metodologías para mejorar la eficiencia de la compañía.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable X1: Gestión por procesos

Wong (2012), mencionó que la Gestión por Procesos quiere decir “la aplicación de técnicas para gestionar, optimizar y modelar los procesos de negocio de una organización” (p.22).

Alfaro (2012), mencionó que,

La gestión por procesos tiene como fin disminuir los cambios innecesarios que suele ocurrir cuando se prestan o producen ciertos servicios y trata de borrar las fallas asociadas a la recurrencia de las acciones, al consumo inadecuado de recursos, etc. Busca conocer a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que ayudan conjuntamente aumentar la satisfacción al cliente (p.3).

Hernández, (2011), manifestó que,

Ejerciendo un continuo control sobre los procesos dentro del sistema, ayudan al logro de los objetivos y podemos conocer los resultados en una empresa. A parte de priorizar y centrar las conformidades de rediseño, comparación y mejora, concibiendo a la empresa como vínculos de acciones relacionadas que viven para cumplir con su objetivo: crear servicios o productos para clientes externos o internos. (p.24).

1.3.2 Variable Y2: Formalización de las Mypes.

Sánchez (2014), indicó que:

La formalización interviene de manera circunstancial y es importante para sus áreas en términos de procesos y la organización, igual en la innovación tecnológica como en la comunicación. De la misma manera, los procedimientos y reglas orientadas a la mejorar la organización y que forman parte de la formalización (p.38).

Según el MTPE (2011) menciona que:

las Mypes pueden ser compuestas por personas jurídicas o naturales. Según la ley,

para obtener dichos beneficios que favorecen las Mypes en el Perú deberán contar con algunos requisitos concernientes a sus ventas y su número de trabajadores (p.13)

OIT (2015), nos mencionó que,

Una formula segura para la formalización de las pequeñas y de las micro empresas junta medidas para disminuir la carga regulatoria, incentivo para su formalización y el costo de la formalidad con mejoras en su fiscalización. Requerimos un abordaje integral con políticas en el ámbito laboral, administrativo, tributario, fomento productivo, de seguridad social, y seguridad social (p. 7).

1.4 Formulación del problema.

El trabajo se realizó en la municipalidad de puente piedra en el periodo 2018, se analizó la Gestión por procesos, y su relación con la formalización de las mypes, para lo cual se planteó la siguiente interrogación:

Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?

¿Cómo se relaciona los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?

¿Cómo se relaciona la satisfacción del cliente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?

1.5 Justificación.

El estudio evalúa indagar que tan efectivamente se realiza la gestión de procesos en la formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra.

La formulación del estudio se basa en los conocimientos obtenidos aplicados a la realidad, actualizada, por ello se justificó de dicha forma.

Teórico

La tesis se espera que sea de gran ayuda a futuros estudios, genera debate y reflexión académico sobre el conocimiento existente, porque se desarrolló distintos puntos de vista respecto a la indagación, a la vez generar datos importantes para mejorar objetivos estratégicos vinculados a las variables Gestión de procesos y Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra.

Relevancia metodológica

El estudio fue descriptivo – correlacional, debido a que se mostrara una información exacta y específica, busca establecer una relación de estas dos variables y es correlacional; con diseño no experimental porque no se manipularán deliberadamente la información, y corte transversal porque aplica instrumentos en un solo momento. Al emplear estos métodos apporto soluciones a la situación problemática investigada.

Relevancia Práctica

El trabajo de tesis contribuyo a resolver en la “La gestión de procesos y La formalización de Las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018”. Para mejorar la gestión en la Municipalidad.

El propósito que tuvo es solucionar la problemática para la sociedad, buscando una relación entre las variables en estudio.

Relevancia social

En lo social esta información busca aportar una solución a la problemática de la empresa que tenemos como objeto de estudio, la cual beneficiara a la misma con la información ya obtenida para una buena toma de decisiones, de la misma manera beneficiara a las mypes porque se mejorara su gestión por procesos y así lograr la anhelada formalización.

Viabilidad

Es estudio aborda conocimientos cumpliendo los requisitos, parámetros, secuencias conforme a las disposiciones de la universidad, así mismo cuenta con el financiamiento para concluir la tesis.

Pertinencia

El propósito de la investigación es aportar la problemática e instruir a mejorar la gestión de procesos, mediante instrucciones para generar un alto índice de formalización. Porque hoy en día vemos que solo un pequeño porcentaje de mypes se encuentra trabajando de acuerdo a ley. La finalidad de esta investigación es conocer si existe relación entre la gestión de procesos y la formalización de las mypes.

Económica

La inversión realizada en la investigación aplica un retorno para la Municipalidad. Favorece la búsqueda, para una mejorar gestión de sus procesos y poder formalizar al micro empresario de Puente Piedra.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el Gestión de Procesos con el Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Determinar la relación entre los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción del contribuyente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

Existe relación entre la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

1.7.2. Hipótesis Específicos

Existe relación entre las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Existe relación entre los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Existe relación entre la satisfacción del cliente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño, tipo y nivel de Investigación.

Tuvo como estudio el enfoque cuantitativo.

Gómez (2006), mencionó que “usa el estudio de documentos y la recaudación para señalar las evidencias y las interrogaciones de la indagación de las hipótesis determinadas anticipadamente, cree en el conteo, la realización y de la estadística medida numérica” (p.60).

Método de Investigación.

En la investigación se aplicó el método hipotético- deductivo.

Bernal (2006), dijo “se trata de un proceso que busca distorsionar tales hipótesis u objetarlo; la calidad de hipótesis viene de unas aseveraciones, los resultados de estas conclusiones son de que se tienen que demostrar con hechos” (p. 60).

Diseño de Investigación

La investigación tiene un diseño no experimental y es de corte transversal, debido a que no se tratará deliberadamente las variables de estudio, además, no se trastornará ningún resultado que pueda hacer ver la presente tesis como fraudulenta.

Según Alfaro (2012), menciona que,

En este punto se aplica un nuevo programa, modelo, tratamiento, sistema, técnicas o método para corregir y mejorar la situación incierta, que ha dio inicio al estudio de averiguación (p.16).

Es de corte transversal, debido a que su intención es detallar variables y analizar su interrelación e incidencia en un instante dado, es como hacer una fotografía de algo que ocurrió (Hernández et al., 2010, p.151).

2.2.2. Tipo De Investigación

ES APLICADA:

Según Murillo citado por Vargas (2009), este método de investigación, ayuda a conocer la realidad de forma rigurosa, sistematizada y organizada, debido a que, lo que se quiere es llevar los conocimientos a la práctica; es decir, comparando la teoría con la realidad para resolver para crear nuevos conocimientos posteriormente (p.159).

En el estudio aplica los conocimientos obtenidos a la realidad problemática.

2.1.3. Nivel de Investigación

Nivel descriptivo - correlacional

El objetivo de esta averiguación es a consecuencia de la visualización de libros literales con un debido planteamiento de las investigaciones, adicional a ello se toman objetivos que se concretan. (Hernández et al., 2014, p.89).

También, Se tratará detalladamente la investigación del nivel correlacional debido a que asociaremos ciertos puntos como son las variables que nos ayudaran en cuantificar y pronosticar supuestos para la investigación (Hernández et al., 2014, p.89).

Para Hernández et al. (2010), “los diseños transaccionales descriptivos cuentan como objetivo conocer la incidencia de estos supuestos o niveles una o un mayor número de variables” (p.152-153).

2.2. Operacionalización de Variables

Variable X1: Gestión de Procesos

Alfaro (2012), menciona que,

La gestión por procesos tiene como fin disminuir los cambios innecesarios que suele ocurrir cuando se prestan o producen ciertos servicios y trata de borrar las fallas asociadas a la recurrencia de las acciones, al consumo inadecuado de recursos, etc. Busca conocer a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que ayudan conjuntamente aumentar la satisfacción al cliente (p.3).

Wong (2012), mencionó que la Gestión por Procesos quiere decir “la aplicación de técnicas para gestionar, optimizar y modelar los procesos de negocio de una organización” (p.22).

Para Gómez, 2012, la gestión por procesos es un método de administrar y conducir una organización, centrándose en el valor agregado a las partes interesadas y para el cliente, (Salvador Alfaro Gómez, 2012).

Definición Conceptual

El investigador planteo como definición conceptual de gestión de procesos que sirve para reducir las ineficiencias y la repetitividad de acciones innecesarias que ocurren en el proceso de formalización.

Definición Operacional

El instrumento de investigación es el cuestionario que consta con 16 Ítems para medir las siguientes dimensiones de la variable de Gestión de proceso. como son: Acciones, recursos y satisfacción al cliente.

Dimensión Acciones

Hernández (2011), define, “La realización de un acto o hecho produce determinado hecho en cuestión” (p.23).

Indicador: Motivación

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), refiere que es, “Lo que ocasiona la realización o la negación de una acción” (p.55)

Indicador: Efecto

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), menciona que, “están vinculados a la experimentación de carácter científico, la interpretación efecto tiene una amplia cantidad de significados y usos” (p. 56).

Indicador: Conducta

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), refiere que, “Se relaciona a la modalidad que puede empeñar un individuo en distintos ámbitos de su vida” (p.55)

Dimensión Recursos

Hernández (2011), menciona que,

Se comprende como un “Grupo de elementos disponibles para satisfacer una necesidad como: forestales, humanos, naturales, etc. (30).

Indicador: Eficientes

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), menciona que, “Es la habilidad de realizar una tarea u obtener un resultado, eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia*” (p. 56).

Indicador: Medios

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), refiere que, “el término medio, en una de sus acepciones más comunes, representa la mitad de una cosa” (p.55)

Dimensión Satisfacción del cliente

Kotler (2012), menciona que,

Son un grupo de sentimientos que puede tener un individuo en resultado de medir las expectativas versus el valor percibido en el uso de un producto, si es cliente no está satisfecho, pero si es lo que el cliente desea quedará conforme, el usuario quedará muy complacido (p.124).

Indicador: Beneficios

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), refiere que, “es un bien que se hace o se recibe. También se usa como el sinónimo de ventaja o utilidad” (p.55)

Indicador: Diferenciación

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), menciona que, “se distingue de los que tiene la competencia, la diferenciación se refiere a una característica del producto que lo diferencia” (p. 56).

Indicador: Estrategias

Kotler, P y Armstrong, G. (2012), refiere que, “para dirigir el plan de un asunto. La cual está conformada por ciertas acciones planificadas que ayudan a conseguir mejores resultados y a la toma de” (p.55)

Variable Y2: Formalización de las Mypes

Sánchez (2014), indicó que:

La formalización interviene de manera circunstancial y es importante para sus áreas en términos de procesos y la organización, igual en la innovación tecnológica como en la comunicación. De la misma manera, los procedimientos y reglas orientadas a la mejorar la organización y que forman parte de la formalización (p.38).

Según el MTPE (2011) menciona que, las microempresas son formadas por personas naturales o jurídicas. Según la ley, para obtener dichos beneficios los microempresarios en el Perú deberán seguir las leyes concernientes por el estado tanto en su nivel de ventas como en su cantidad de colaboradores (p.13)

Definición conceptual

La investigación planteo como definición conceptual que la formalización de las mypes si se realiza de forma efectiva ayuda a reducir la carga regulatoria e incentiva a incorporar nuevas políticas para su beneficio.

Definición operacional:

El instrumento de investigación es el cuestionario que consta con 14 interrogantes para medir las siguientes dimensiones de la variable de Formalización de las mypes. como son: Incentivos y Políticas

DIMENSIONES

Dimensión Incentivos

Hernández (2011), define, “una empresa o un sector con el fin de aumentar la producción y maximizar su rendimiento se buscar estimular a sus colaboradores” (p.23).

Indicador: Estímulos

Hernández (2011), define, “como una reacción en una célula u organismo que estimula mediante una señal externa o interna” (p.23).

Indicador: Recompensas

Hernández (2011), menciona que, “efecto de recompensar y efecto de recompensar aquello que sirve para eso” (p.23).

Indicador: Ventajas

Hernández (2011), define, “una ventaja es una superioridad o una mejoría de algo o alguien respecto de otra cosa o persona.” (p.23).

Dimensión Políticas

Hernández (2011), menciona que, “Es un arte para conciliar intereses, y es la ciencia de liderar o gobernar una nación o estado” (p.23).

Indicador: Normas

Hernández (2011), define, “Sirven para procurar mantener un orden, son normas o reglas que se establece con el propósito de regular comportamientos” (p.23).

Indicador: Leyes

Hernández (2011), menciona que, “Por otra parte, las leyes los fenómenos que intervienen en las relaciones existentes entre diversos elementos.” (p.23).

Indicador: Toma de Decisiones

Hernández (2011), refiere que, “consiste en el proceso de gestionar una respuesta entre diversas opciones” (p.23).

TABLA 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE X1: GESTIÓN DE PROCESOS	Alfaro (2012), menciona que, La gestión por procesos tiene como fin disminuir los cambios innecesarios que suele ocurrir cuando se prestan o producen ciertos servicios y trata de borrar las fallas asociadas a la recurrencia de las acciones, al consumo inadecuado de recursos, etc. Busca conocer a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que ayudan conjuntamente aumentar la satisfacción al cliente (p.3).	La variable Gestión de Procesos sera medida con las dimensiones Acciones, Recursos y Satisfacción al cliente., aplicando la encuesta, el cuestionario lickert, los estadiscos y el SPS 24.	Acciones	Motivación	1-2	Encuesta o Cuestionario tipo Likert	Ordinal
				Efecto	3-4		
				Conducta	5-6		
			Recursos	Eficiente	7-8		
				Medios	9-10		
			Satisfacción al Cliente	Beneficios	11-12		
				Diferenciación	13-14		
				Estrategias	15-16		
			VARIABLE Y2: FORMALIZACIÓN	OIT (2015), nos menciona que, Una formula segura para la formalización de las pequeñas y de las micro empresas junta medidas para disminuir la carga regulatoria, incentivo para su formalización y el costo de la formalidad con mejoras en su fiscalización. Requerimos un abordaje integral con políticas en el ámbito laboral, administrativo, tributario, fomento productivo, de seguridad social, y seguridad social	La variable Formalización de las mypes sera media mediante las dimensiones Incentivos y Politicas, aplicando la encuesta, el cuestionario lickert, los estadiscos y el SPS 24.		
Recompensas	19-20						
Ventajas	21-22						
Políticas	Normas	23-24-25					
	Leyes	26-27					
	Toma de decisiones	28-29-30					

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población:

La investigación se llevará a cabo con una población compuesta de 60 mypes informales de Puente Piedra. Siendo la población pequeña el método es censal.

2.3.2. Muestra:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionaron, “en las muestras no probabilísticas, no se basará en la posibilidad la selección de los individuos, serán de los orígenes con un adecuado nivel del estudio respecto a relación o de quien lo elabora” (p.176).

La población está conformada por 60 mypes informales de Puente Piedra y es por el método es censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos

El sistema empleado en esta investigación se conoce con la denominación de la encuesta de 30 preguntas la cual fue aplicada a 60 mypes informales de la Municipalidad de Puente Piedra, con la cual nos ayudó a reunir evidencias mediante las repuestas que nos dieron las mypes.

Carrasco (2005), menciona que, “Para la recolección de datos se usó un método de exploración social, en la cual se usan de manera directa o indirecta preguntas estructuradas a las personas que conforman el grupo del estudio a investigar” (p.72).

2.4.2 Instrumento

Se utilizará como herramienta de evaluación el cuestionario para una mejora exploración con el fin de poder aplicar nuestro método de encuesta ya antes mencionado para aplicarlo en las mypes informales del distrito de Puente Piedra.

Carrasco (2005), manifestó que el cuestionario, “Es un instrumento que nos ayuda a indagar lo que más se usa cuando se indaga un considerable valor de personas, debido a que podremos obtener a una respuesta veloz, con la ayuda de las interrogantes planteadas en nuestro cuestionario” (p.318).

2.4.3. Validez del instrumento

“Ayuda a lograr calcular a la autenticidad de la variable que se busca analizar por lo que se reconoce como una herramienta efectiva para este fin” (Hernández, 2010, p. 201).

Se aplicará será el cuestionario como instrumento, fue aprobado por los siguientes expertos:

TABLA 2: Tabla de Validación

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
DOCTOR	Costilla Castillo Pedro	Si aplica
DOCTOR	Alva Arce, Rosell Cesar	Si aplica
DOCTOR	Ramírez Ríos, Alejandro	Si aplica

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cron Bach se usa para encontrar el factor de idoneidad para nuestro cuestionario el cual usaremos en la investigación.

Hernández (2010), manifestó que,

El factor podría ser entre uno o cero, ya que si el valor nos sale cero quiere decir que no existe confiabilidad y por otro lado si sale uno demuestra que existe una completa confiabilidad, debido a que, si el factor está más cerca a cero (0), quiere decir que hay un mayor grado de medición (p. 302).

TABLA 3: Tabla Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable	
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	No confiable.

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

Fuente: Elaboración Propia

TABLA 4: Alfa de Cronbach (Análisis de Fiabilidad)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	20

Fuente: El investigador

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para la confiabilidad del instrumento se efectuó una encuesta piloto a 20 mypes que tuvieron la misma característica de la muestra, el estadístico utilizado para la confiabilidad fue Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0,888, este resultado quiere decir que nuestro instrumento cuenta con alta confiabilidad, por lo tanto, se puede aplicar.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Ya realizado el cuestionario tabulara nuestra base de datos en el Excel, posteriormente para llevarlo al instrumento estadístico SPSS, después de ello haremos las tablas de frecuencias agrupada para cada dimensión, posteriormente haremos una prueba de inferencia para contrastar nuestras hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

En la indagación presentada, se trabajó con la legitimidad del caso y con total veracidad, debido a que, no se está realizando ningún tipo plagio, quiere decir, que la información acerca de mi investigación está citado debidamente en mi marco teórico.

III. Resultados

3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

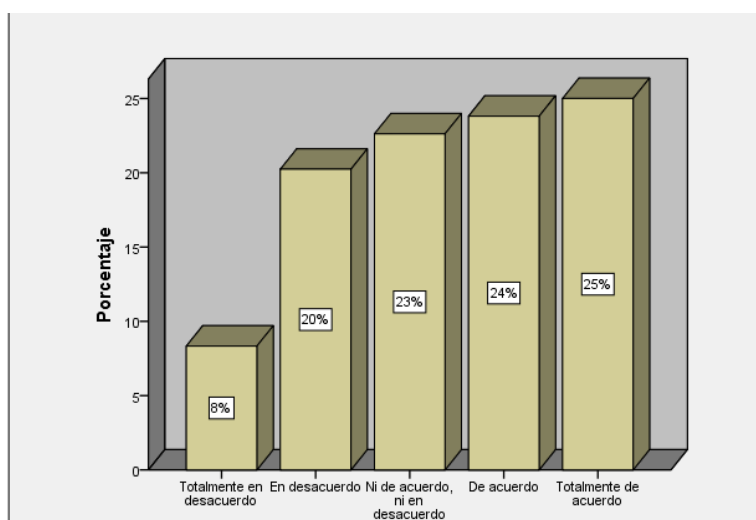
3.1.1. Dimensión Acciones

Tabla N° 05: *Dimensión Acciones*

		Dimensión Acciones (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	12	20,2	20,2	28,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	22,6	22,6	51,2
	De acuerdo	15	23,8	23,8	75,0
	Totalmente de acuerdo	16	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

¿Se realiza una gestión eficiente para motivar a las mypes a formalizarse?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 01: *Dimensión Acciones*

Interpretación: En la tabla N° 05 y grafica 01, de un total de 60 encuestados, apreciamos que el **8%** de la muestra, compuesta por las mypes indicaron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Acciones**; un **25%** indicaron que están de acuerdo y un **23%** indicaron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Acciones**, en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

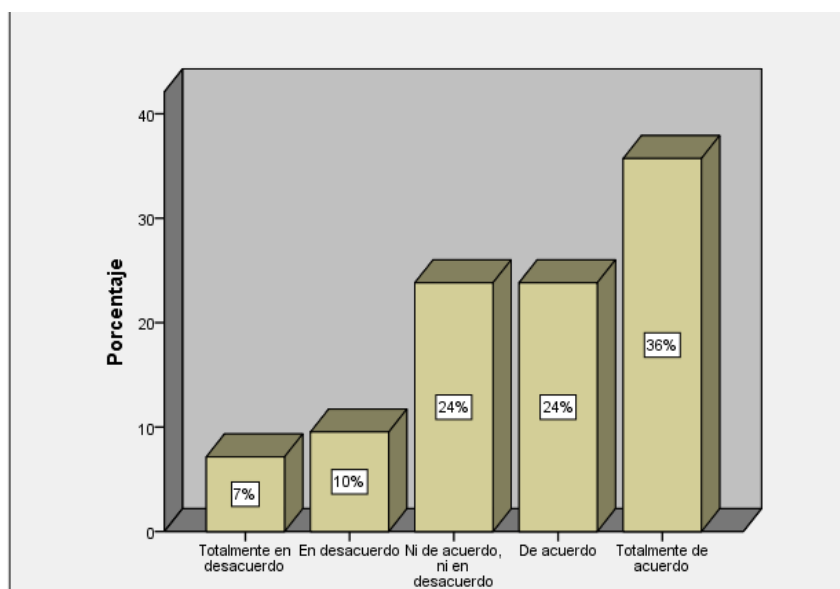
3.1.2. Dimensión Recursos

Tabla N° 06: Dimensión Recursos

		Dimensión Recursos (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	15	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	22	35,7	35,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

¿Considera que lo recursos se utilizan de forma óptima para el beneficio de las mypes?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 02: Dimensión Recursos

Interpretación: En la tabla N° 06 y grafica 02, de un total de 60 encuestados, de acuerdo con los resultados, que el **7%** de la muestra, compuesta por las mypes indicaron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Recursos**; un **36%** indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo y un **24%** indicaron que están de acuerdo con la **Dimensión Recursos**, en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

3.1.3. Dimensión Satisfacción al Cliente

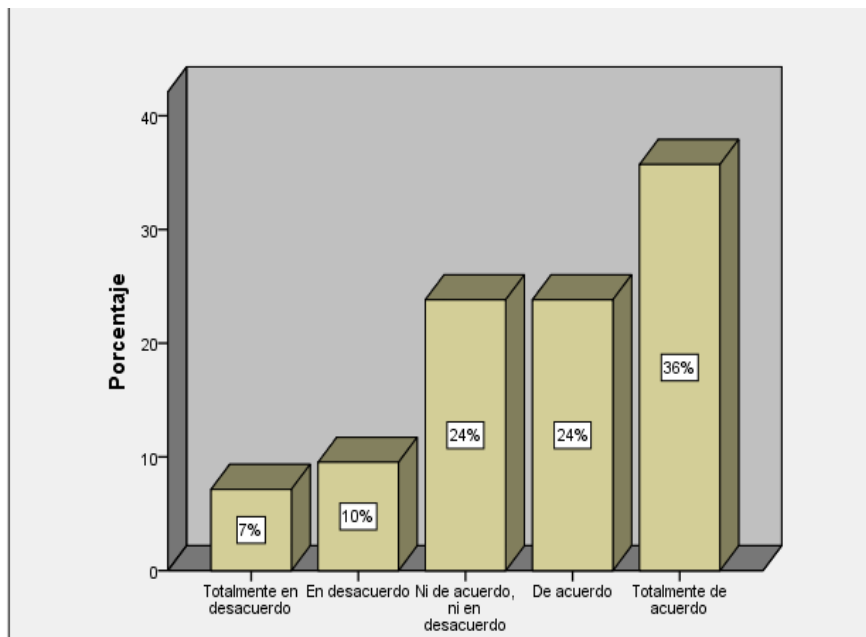
Tabla N° 07: Dimensión Satisfacción al Cliente

Dimensión Satisfacción al Cliente (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	23,8	23,8	40,5
	De acuerdo	15	23,8	23,8	64,3
	Totalmente de acuerdo	22	35,7	35,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

¿La Municipalidad aplica estrategias idóneas para motivar la formalización de las mypes?

Gráfico N° 03: Dimensión Satisfacción al Cliente



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: En la tabla N° 07 y grafica 03, de un total de 60 encuestados, vemos que el **7%** de la muestra, compuesta por los mypes indicaron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Satisfacción al Cliente**; un **36%** indicaron que se encuentran de acuerdo y un **24%** indicaron que se encuentran de acuerdo con la **Dimensión Satisfacción al Cliente**, en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

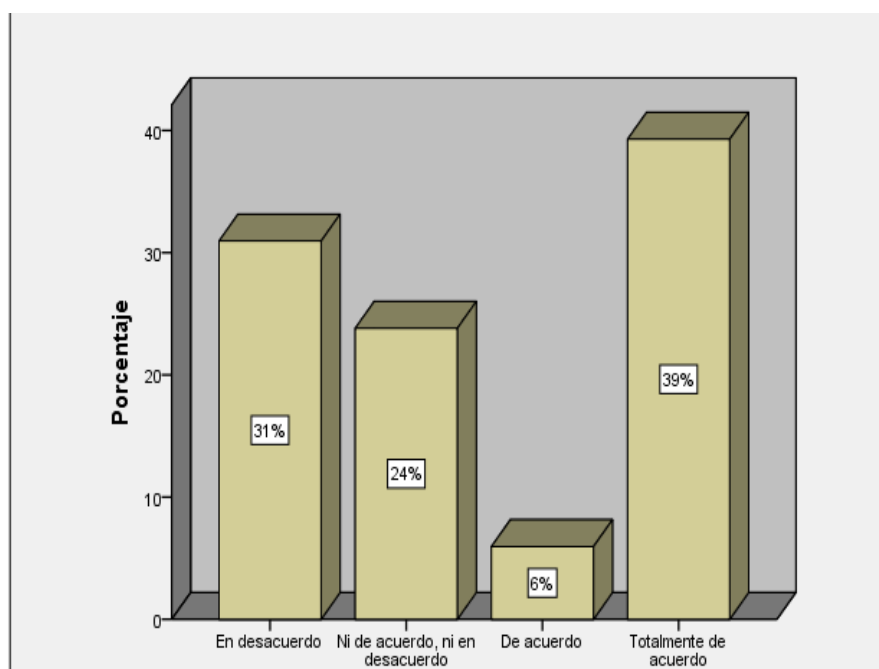
3.1.4. Dimensión Incentivos

Tabla N° 08: Dimensión Incentivos

		Dimensión Incentivos (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	31,0	31,0	31,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	23,8	23,8	54,8
	De acuerdo	5	6,0	6,0	60,7
	Totalmente de acuerdo	26	39,3	39,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

¿Consideras que la Municipalidad estimula a las mypes a formalizar?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 04: Dimensión Incentivos

Interpretación: En la tabla N° 08 y grafica 04, de un total de 60 encuestados, se observa que el **6%** de la muestra, compuesta por los mypes indicaron que se encuentran de acuerdo con la **Dimensión Incentivos**; un **39%** indicaron que se encuentran de acuerdo y un **24%** indicaron que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la **Dimensión Incentivos**, en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

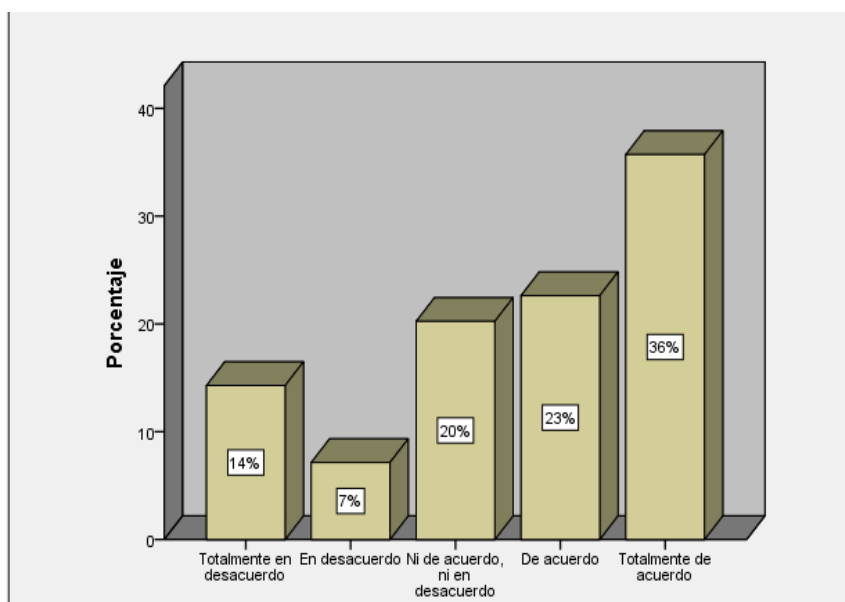
3.1.5. Dimensión Políticas

Tabla N° 09: Dimensión Políticas

Dimensión Políticas (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	4	7,1	7,1	21,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	20,2	20,2	41,7
	De acuerdo	15	22,6	22,6	64,3
	Totalmente de acuerdo	20	35,7	35,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

¿Considera que leyes y normas son favorables para el proceso de formalización de las mypes?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 04: Dimensión Políticas

Interpretación: En la tabla N° 09 y grafica 05, de un total de 60 encuestados, se aprecia que el **7%** de la muestra, compuesta por las mypes indicaron que se encuentran en desacuerdo con la **Dimensión Políticas**; un **36%** indicaron que están totalmente de acuerdo y un **23%** indicaron que están de acuerdo con la **Dimensión Políticas**, en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

TABLA N°10: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de Procesos(agrupado)	,209	60	,000	,852	60	,000
Formalización de las mypes (agrupado)	,275	60	,000	,781	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Respecto a la Prueba de Normalidad Kolmogorov–Smirnov que se detalla en la Tabla N° 07, las variables cuentan con una distribución menor a 0.05 siendo el nivel de significancia, quiere decir “**0.000 < 0.05**”; entonces, la indagación planteado **no presenta una distribución normal.**

3.3. Correlación de la Hipótesis

Verificamos que para hacer pruebas de hipótesis las variables de la averiguación no cuentan con una distribución normal, por lo cual, se realizaran pruebas no paramétricas para este estudio. Es decir, para dicho calculo, por lo que se verá el nivel de correlación en la tabla N°11.

Hipótesis general

H_g: La Gestión de Procesos se relaciona significativamente con el Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₀: La Gestión de Procesos no se relaciona significativamente con el Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₁: La Gestión de Procesos si se relaciona significativamente con la Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Tabla N°11: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 12: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Gestión de Procesos) y la variable dependiente (Formalización de las mypes).

Correlaciones				
			Gestión de Procesos(agr upado)	Formalizació n de las mypes (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión de Procesos(agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Formalización de las mypes (agrupado)	Coefficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Simboliza que hay una correlación positiva muy alta de acuerdo al cuadro de correlación debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de **0,971**. (Ver tabla 11)

También, las variables muestran un nivel de significancia menor a **0,05**, por lo cual, rechazamos la hipótesis nula, confirmando que la Gestión de Procesos si se relaciona significativamente con la Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Hipótesis específica 01

H_g: La Acciones se relaciona significativamente con la Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018

H₀: La Acciones no se relaciona significativamente la Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018

H₁: La Acciones si se relaciona significativamente con la Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Tabla N° 13: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Acciones) y la variable dependiente (Formalización de las Mypes).

Correlaciones				
			Acciones (agrupado)	Formalización de las Mypes (agrupado)
Rho de Spearman	Acciones (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Formalización de las Mypes (agrupado)	Coefficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,929** quiere decir que hay una correlación positiva muy alta respecto al cuadro de correlación debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,929**. (Ver tabla 11).

Además, las variables muestran un nivel de significancia menor a **0,05**, por lo cual, rechazamos la hipótesis nula, confirmando que la Acciones si se relaciona con la Formalización de las Mypes de los trabajadores en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Hipótesis Especifica 02

H_g: La Recursos se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₀: La Recursos no se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₁: La Recursos si se relaciona significativamente con las Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Tabla N° 14: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Recursos) y la variable dependiente (Formalización de las Mypes).

Correlaciones				
			Resultados (agrupado)	Formalizació n de las Mypes (agrupado)
Rho de Spearman	Resultados (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Formalización de las Mypes (agrupado)	Coefficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Representa que consta una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,981**. (Ver tabla 11).

Asimismo, las variables muestran un nivel de significancia menor a **0,05**, por lo cual, rechazamos la hipótesis nula, confirmando que los Resultados si se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Hipótesis Especifica 03

H_g: La Satisfacción al Cliente se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₀: La Satisfacción al Cliente no se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

H₁: La Satisfacción al Cliente si se relaciona significativamente con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

Tabla N° 15: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Satisfacción al Cliente) y la variable dependiente (Formalización de las Mypes).

Correlaciones				
			Satisfacción al Cliente (agrupado)	Formalización de las Mypes (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción al Cliente (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Formalización de las Mypes (agrupado)	Coeficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Simboliza que hay una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de **0,959**. (Ver tabla 11).

Además, las variables muestran un nivel de significancia menor a **0,05**, por lo cual, rechazamos la hipótesis nula, confirmando que la Satisfacción al Cliente si se relaciona con la Formalización de las Mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.

IV. DISCUSIÓN

El estudio responde a las preguntas del problema, a los objetivos; así mismo los resultados confirman el objetivo planteado apreciándose que la investigación es válida y confiable porque los resultados se han contrastado con la realidad.

4.1. DISCUSIÓN POR OBJETIVOS

Se planteó como objetivo general la relación de Gestión de Procesos con el Formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018 y sus objetivos fueron: 1) Identificar la relación entre las acciones con la formalización de las mypes. 2) Identificar la relación entre los recursos con la formalización de las 3) Identificar la relación entre la satisfacción del contribuyente con la formalización de las,

La investigación guarda coherencia con la tesis de Flores (2013). Quien propone ver si se aplicaban sus conceptos de forma efectiva, permitiendo una mejorar administración respecto a la producción mejorando la eficiencia de la organización.

Ambos resultados se ratifican porque se han logrado los objetivos en base a los marcos teóricos y metodológicos utilizado.

DISCUSIÓN POR HIPÓTESIS

La hipótesis general de dicha indagación es si la gestión por procesos se relaciona con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018 como hipótesis específica 1 es las acciones se relaciona a la formalización de las mypes; como hipótesis específica 2 es los recursos se relaciona con la formalización de las mypes; y como como hipótesis específica 3 es los recursos tienen relación con la formalización de las mypes; las variables gestión de procesos si se relaciona significativamente con la formalización de las mypes. Se muestra una correlación positiva considerable; mejorando los procesos para así obtener una mayor efectividad en el proceso de formalización.

Lo que tiene similitud con la tesis de Flores (2013), el cual tuvo como consecuencia la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazó la hipótesis nula, por lo cual el Proceso

Administrativo influye en la gestión empresarial de COPROABAS, por lo tanto, si hay una buena dirección y control promoverá una buena gestión en la organización.

Mediante el Rho de Spearman que dejo como resultado, ayudó a saber si la Gestión de Procesos si se relacionan de manera significativa en la Formalización de las Mypes, quiere decir que la organización utiliza de manera correcta la gestión de Procesos servirá para que las mypes informales puedan formalizarse y tengan un impacto favorable.

Ambos supuestos se ratifican puesto que se presentan en forma correcta, y se han verificado con la situación problemática de la investigación con procesos ordenados de las actividades, incorporando valor agregado para el USUARIO, contrastándose con el problema, antecedentes, teorías, métodos y conclusiones.

DISCUSIÓN POR METODOLOGÍAS

Se pudo obtener resultados positivos gracias al análisis de la situación problemática debido a ello se logró evidenciar que mejorando la Gestión de Procesos en la institución Municipal de Puente Piedra se podría tener una gran numero de mypes formalizadas, se aplicó para ello la cual tiene una similitud con la tesis plateada por Gonzales (2014) Ambos métodos aportan conocimientos para futuros trabajos de investigación, así mismo propone nuevas estrategias para lograr resultados en las organizaciones.

DISCUSIÓN POR TEORIAS

Esta investigación ayudo a corroborar ambas teorías ya que son semejantes debido a que se muestran dicha importancia en lograr resultados y poder aplicarlos pues los procesos administrativos ayudan a cumplir los objetivos, resultados propuestos y metas para ayudar a una mejor gestión en la empresa lo que mi investigación tuvo como base teórica al autor **Alfaro (2012)**.

El autor hace mención en la importancia y finalidad que tiene los procesos dentro de una organización, para así lograr un crecimiento continuo en la gestión empresarial promoviendo un adecuado manejo de los recursos y procedimientos para obtener los resultados esperados. Ambas teorías permitieron analizar, lograr resultados, y hacer epistemología del conocimiento existente.

V. CONCLUSIONES

Se ha determinado que hay relación entre la Gestión de Procesos con el Formalización de las mypes reduciendo la repetitividad de acciones inapropiadas, los servicios ineficientes, y consumo inadecuado de recursos para incrementar la satisfacción al usuario.

Se ha determinado que existe relación entre las acciones con la formalización de las mypes, con la motivación, y la implementación de conductas apropiadas, para lograr el servicio eficiente al cliente.

Se ha determinado que existe relación entre los recursos con la formalización de las mypes, con el uso de recursos de forma eficiente.

Se ha determinado que existe relación entre la satisfacción del contribuyente con la formalización de las mypes con el otorgamiento de beneficios al usuario, estrategias de atención.

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar continuamente la Gestión de Procesos para lograr la Formalización de las mypes para reducir los servicios ineficientes, la repetitividad de acciones inapropiadas, y consumo inadecuado de recursos para incrementar la satisfacción a los usuarios.

Se recomienda mejorar las acciones con la motivación, y la implementación de conductas apropiadas y actividades del personal para coadyuvar la formalización de las mypes, para lograr el servicio eficiente al cliente.

Se recomienda mejorar el uso de los recursos de la municipalidad para así tener un mejor control, lograr resultados de forma eficaz y eficiente en la organización.

.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro (2012). *Metodología de Investigación Científica Aplicado a la Ingeniería* (Tesis). Universidad Nacional del Callao.
- Alva y Juárez (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los mypes de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de ---Trujillo 2014. (Tesis). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Anderson, Sweeney & Williams (2008). *Estadística para Administración y Economía*. (10ª. ed.). México: Cengage Learning.
ISBN: 13: 978-607-481-319-7.
- Arana (2014). *Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje* (Tesis). Universidad de San Martín de Porres.
- Bernal, García & Ramírez (2012). *Productividad y Desarrollo*. (1ª. ed.). México: Instituto Tecnológico de Sonora.
ISBN: 978-607-442-523-9.
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra.ed.). México; Pearson educación
ISBN: 978-958-699-128-5
- Cano (2015). “Liderazgo y Motivación” (Tesis). Universidad Rafael Landívar.
- Carro y Gonzales (2012). *Productividad y Competitividad*. (1ª. ed.). Argentina: Universidad de Mar de Plata.
- Carrasco (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2ª. ed.). Lima, Perú: San

Marcos.

Chiavenato (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración (8ª .ed.).
México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE
C.V.

ISBN: 978-607-15-0980-2.

Coremberg (2008). “La Medición de la Productividad y los factores Productivos”
(Tesis). Universidad Nacional de la Plata.

Curillo (2014). Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica
artesanal de hornos industriales FACOPA. (Tesis). Universidad Politécnica
Salesiana sede Cuenca.

D’Alessio (2010). Administración de las Operaciones Productivas. (1ª. ed.). México
D.F.: PEARSON.

ISBN: 978-607-32-1186-4

Hernández (2013). El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la
Perspectiva Etológica (Tesis). Universidad del Rosario.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación (5ª. ed.).
México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE
C.V.

ISBN: 978-607-15-0291-9.

Hernández (2011). Introducción a la Administración. (5 ed.). México D.F.: MC
GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
ISBN: 978-607-15-0617-7.

Robbins y Coulter (2014). Administración. (12ª. ed.). México D.F.: PEARSON.

ISBN: 978-607-32-2766-7.

Sorados (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa (Tesis).
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar un proyecto de tesis, 2014.
Editorial San Marcos.
ISBN: 9786123028787

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General:</p> <p>¿De qué modo se relaciona la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción del cliente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del contribuyente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación entre la gestión de procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Existe relación entre las acciones con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Existe relación entre los recursos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción del cliente con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018.</p>	<p>Gestión de Procesos</p>	<p>Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Efecto • Conducta <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente • Medio <p>Satisfacción al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Diferenciación • Estrategias 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>60 mypes informales de Puente Piedra.</p> <p>Tipo de Muestra o Muestreo:</p> <p>No</p> <p>Probabilístico, censal</p> <p>La muestra será de 60 mypes informales de Puente Piedra.</p>	<p>De Muestreo</p> <p>Encuesta</p> <p>De recolección de datos</p> <p>Cuestionario a los mypes informales de Puente Piedra.</p> <p>De procesamiento de datos</p> <p>Uso del programa estadístico SPSS 24</p>
			Formalización	<p>Incentivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estímulos • Recompensas • Ventajas <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Leyes • Toma de decisiones 			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN DE PROCESOS

ENCUESTA

Señor sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ACCIONES					
1. La municipalidad de Puente Piedra cuenta con un plan de motivación de formalización de las mypes.					
2. La municipalidad promueve actividades para motivar competitividad de las mypes					
3. Las actividades que realiza actualmente la municipalidad tiene efecto positivo en la formalización de las mypes.					
4. La actual gestión municipal tiene una buena aceptación por parte de las mypes.					
5. Los directivos municipales tienen una buena predisposición hacia las mypes.					
6. La conducta del alcalde propicia la formalización de las mypes.					
DIMENSIÓN: RECURSOS					
7. Los recursos tecnológicos con los que cuenta la municipalidad están al servicio de la mypes.					
8. Los recursos económicos son eficientemente distribuidos por la municipalidad en beneficio de las mypes.					
9. Considera usted que los medios utilizados para formalizar las mypes son favorables.					
10. Los Canales de atención que tiene la municipalidad son de fácil acceso para las mypes.					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN AL CLIENTE					
11. Los beneficios que le ofrece su municipalidad atraen la formalización de las mypes.					
12. Su municipalidad le ofrece reducción de impuestos para que usted se formalice.					

13. Considera usted, que su municipalidad se diferencia de otras municipalidades por la calidad de servicio a las mypes y el público en general.					
14. Los beneficios tributarios que le ofrece su municipalidad al momento de formalizarse fomenta la legalización de las mypes.					
15. Considera usted que la municipalidad tiene promociones para motivar la formalización de las mypes.					
16. Las estrategias que ha utilizado la municipalidad son las idóneas para el logro de los objetivos de formalizar mypes.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR FORMALIZACIÓN

ENCUESTA

Señor sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE 2: FORMALIZACIÓN

Preguntas	1	2	3	4	5
17. Las acciones que toma la municipalidad motiva a la formalización de las mypes.					
18. La formalización estimula el crecimiento de las mypes y el desarrollo del distrito.					
19. Su municipalidad ofrece beneficios para que usted se formalice.					
20. Considera usted, que la formalización trae recompensas facilidades en el acceso al sistema financiero.					
21. La principal ventaja al formalizarse es que podrá recibir promociones y licitaciones de servicios.					
22. Considera que al formalizarse obtiene ventajas y seguridad en la atención a los clientes.					
23. El marco jurídico municipal cuenta con normas específicas para las mypes.					
24. Las normas que tiene la municipalidad se cumplen en su totalidad.					
25. Las leyes que tiene actualmente el Perú para el proceso de formalización son los claras.					
26. Las leyes que tiene actualmente el Perú para el proceso de formalización son aplicadas en las mypes.					
27. Considera usted el cumplimiento de la ley es beneficioso para la empresa.					
28. Considera usted, para que decida formalizarse debe analizar las ventajas y desventajas.					
29. En general, la opinión de otras personas acerca del sistema de formalización es favorable.					
30. Las políticas de formalización que tiene la municipalidad ayudan a tomar buenas decisiones.					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3 : VALIDACIONES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La gestión de procesos y su relación con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018"

Problema: ¿De qué modo se relaciona la Gestión de Procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?

Apellidos y nombres del investigador: Kevin Albert Pebe Guevara

Apellidos y nombres del experto: José Delacruz Luqui

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Procesos	ACCIONES	MOTIVACION	¿Considera usted, que el plan motivacional que cuenta la municipalidad es el adecuado?	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		EFFECTO	¿Las acciones que toma la gerencia de la municipalidad para fomentar la formalización, es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		CONDUCTA	¿Las acciones que practica actualmente la municipalidad hacia los ciudadanos es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	RECURSOS	EFICIENTE	¿La conducta de los colaboradores de la municipalidad hacia los ciudadanos es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		MEDIOS	¿Los recursos tecnológicos que cuentan la municipalidad están en óptimas condiciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		BENEFICIOS	¿Considera usted que las condiciones que se le brindan a sus colaboradores son las más óptimas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	SATISFACCION AL CLIENTE	DIFERENCIACIÓN	¿Los medios que ofrece la municipalidad son de fácil acceso para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ESTRATEGIAS	¿Los beneficios que le ofrece su municipalidad los atrae a usted?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		ESTIMULOS	¿Su municipalidad le ofrece reducción de impuestos para que usted se formalice?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		RECOMPENSAS	¿Considera usted, que su municipalidad se diferencia con otras municipalidades por la calidad de sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FORMALIZACIÓN	INCENTIVOS	VENTAJAS	¿Considera usted que, en la municipalidad tienen mejores promociones que otras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		NORMAS	¿Las estrategias que ha utilizado la municipalidad son las idóneas para el logro de los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		LEYES	¿Las acciones que toma la municipalidad los motiva para que usted se formalice?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	POLITICAS	TOMA DE DECISIONES	¿Su municipalidad le brinda información acerca de las ventajas que le traería a usted formalizarse?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿La formalización contribuye al aumento de clientes en su negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del experto:			¿Considera usted que las normas que tiene su municipalidad son las idóneas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Las leyes que tiene actualmente el Perú para el proceso de formalización son los adecuados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Considera usted, para que usted decida formalizarse analiza las ventajas y desventajas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿En general, usted ha comprobado que la opinión de otras personas acerca del proceso de formalización de la municipalidad es el idóneo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Fecha <u>13/07/2018</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La gestión de procesos y su relación con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018"
 Problema: ¿De qué modo se relaciona la Gestión de Procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?
 Apellidos y nombres del investigador: Kevin Albert Pebe Guevara

Apellidos y nombres del experto: *Dra. Martínez Zavalta María Dolores*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Procesos	ACCIONES	MOTIVACIÓN	¿Considera usted, que el plan motivacional que cuenta la municipalidad es el adecuado?	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	<input checked="" type="checkbox"/>		
		EFFECTO	¿Las acciones que toma la gerencia de la municipalidad para fomentar la formalización, es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONDUCTA	¿Las acciones que practica actualmente la municipalidad tienen un efecto positivo en la sociedad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	RECURSOS	EFICIENTE	¿La conducta de los colaboradores de la municipalidad hacia los ciudadanos es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEDIOS	¿Los recursos tecnológicos que cuentan la municipalidad están en óptimas condiciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		BENEFICIOS	¿Considera usted que las condiciones que se le brindan a sus colaboradores son las más óptimas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SATISFACCION AL CLIENTE	DIFERENCIACIÓN	¿Los medios que ofrece la municipalidad son de fácil acceso para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTRATEGIAS	¿Los beneficios que le ofrece su municipalidad los atrae a usted?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTIMULOS	¿Su municipalidad le ofrece reducción de impuestos para que usted se formalice?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RECOMPENSAS	¿Considera usted, que su municipalidad se diferencia con otras municipalidades por la calidad de sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
FORMALIZACIÓN	INCENTIVOS	VENTAJAS	¿Considera usted que, en la municipalidad tienen mejores promociones que otras?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		NORMAS	¿Las estrategias que ha utilizado la municipalidad son las idóneas para el logro de los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		LEYES	¿Las acciones que toma la municipalidad los motiva para que usted se formalice?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	POLÍTICAS	TOMA DE DECISIONES	¿Su municipalidad le ofrece beneficios para que usted se formalice?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Su municipalidad le brinda información acerca de las ventajas que le traería a usted formalizarse?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha: <i>17/07/2018</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
 Título de la investigación: "La gestión de procesos y su relación con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018"
 Problema: ¿De qué modo se relaciona la Gestión de Procesos con la formalización de las mypes en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018?
 Apellidos y nombres del investigador: Kevin Albert Pebe Guevara
 Apellidos y nombres del experto: Mariano Zavallón, Carlos Antonio

ASPECTO POR EVALUAR			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES			SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Gestión de Procesos	ACCIONES	MOTIVACIÓN	¿Considera usted, que el plan motivacional que cuenta la municipalidad es el adecuado?		✓	Compatible	
		EFFECTO	¿Las acciones que toma la gerencia de la municipalidad para fomentar la formalización, es el adecuado?	✓			
		CONDUCTA	¿Las acciones que practica actualmente la municipalidad tienen un efecto positivo en la sociedad?	✓			
	RECURSOS	EFICIENTE	¿La conducta de los colaboradores de la municipalidad hacia los ciudadanos es el adecuado?	✓			
		MEDIOS	¿Los recursos tecnológicos que cuentan la municipalidad están en óptimas condiciones?	✓			
		BENEFICIOS	¿Considera usted que las condiciones que se le brindan a sus colaboradores son las más óptimas?	✓			
	SATISFACCION AL CLIENTE	DIFERENCIACIÓN	¿Los medios que ofrece la municipalidad son de fácil acceso para usted?	✓			
		ESTRATEGIAS	¿Los beneficios que le ofrece su municipalidad los atrae a usted?	✓			
		TOMA DE DECISIONES	¿Su municipalidad le ofrece reducción de impuestos para que usted se formalice?	✓			
	FORMALIZACIÓN	INCENTIVOS	ESTIMULOS	¿Considera usted, que su municipalidad se diferencia con otras municipalidades por la calidad de sus colaboradores?	✓		
RECOMPENSAS			¿Considera usted que, en la municipalidad tienen mejores promociones que otras?	✓			
VENTAJAS			¿Las estrategias que ha utilizado la municipalidad son las idóneas para el logro de los objetivos?	✓			
POLÍTICAS		NORMAS	¿Las acciones que toma la municipalidad los motiva para que usted se formalice?	✓			
		LEYES	¿Su municipalidad le ofrece beneficios para que usted se formalice?	✓			
		TOMA DE DECISIONES	¿Su municipalidad le brinda información acerca de las ventajas que le traería a usted formalizarse?	✓			
		TOMA DE DECISIONES	¿La formalización contribuye al aumento de clientes en su negocio?	✓			
Firma del experto: <u>[Firma]</u>			¿Considera usted que las normas que tiene su municipalidad son las idóneas?	✓			
Fecha: <u>13/07/18</u>			¿Las leyes que tiene actualmente el Perú para el proceso de formalización son los adecuados?	✓			
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable			¿Considera usted, para que usted decida formalizarse analiza las ventajas y desventajas?	✓			
			¿En general, usted ha comprobado que la opinión de otras personas acerca del proceso de formalización de la municipalidad es el idóneo?	✓			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4 : SPSS 24

*Sin título2.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

41 : P18 5 Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
4	3	2	3	4	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	
5	3	2	3	4	4	4	4	1	3	3	2	3	3	3	3	
6	4	2	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	
7	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	
10	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	
11	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	
12	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	
13	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	
14	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	
15	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	
16	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	4	
17	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	4	
18	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	
25	4	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	
26	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

07:53 p.m. 12/07/2018

Fuente: Elaboración propia.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	2	0		{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5: CARATULA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA (ORCID: 0000-0001-5509-193X)

ASESOR:

Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ (ORCID: 0000-0003-3495-2950)



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

ANEXO 6: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02,02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, MSc. **PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

"LA GESTION DE PROCESOS Y LA FORMALIZACION DE LAS MYPES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018" de la estudiante **KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 07 de noviembre de 2019



MSc. **PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 7. TESIS TURNITIN

Feedback Studio - Misita Profile

https://wv.turnitin.com/app/carta/es/?u=1055284503&s=1&ro=103&lang=es&o=1209253287

feedback studio PEBE_GUEVARA_KEVIN_TESIS_NOVIEMBRE.pdf /0 < 168 de 168 >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018"
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA (ORCID: 0000-0001-5509-193X)

ASESOR:
Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ (ORCID: 0000-0005-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIBRA-PERÚ
2018

Página: 1 de 38 Número de palabras: 7140

Text-only Report | High Resolution Apagado

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	19 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.uvwiener.edu... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA**, identificado con DNI N° **47331245**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LA GESTION DE PROCESOS Y LA FORMALIZACION DE LAS MYPES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA

DNI: 47331245

FECHA: 07 de noviembre de 2019

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presente el estudiante:

Sr. KEVIN ALBERT PEBE GUEVARA

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN DE PROCESOS Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2018

Para obtener el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 15 [QUINCE]

Lima, 07 de noviembre del 2019



MSC. MAIRENA FOX PETROLINA LILIANA
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración