



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN
DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO DEL
RUBRO TRANSPORTE ACUÁTICO EN VILLA PUERTO
PIZARRO 2018.**

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

AUTOR

FIESTAS VARGAS, JHONATHAN PAUL

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES - PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



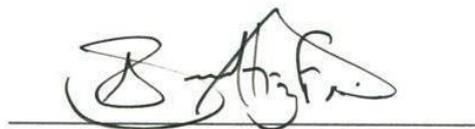
Mgr. Lic. Adm. Edita Jerid PERICHE CASTRO

PRESIDENTE



Mgr. Lic. Adm. Galvani GUERRERO GARCÍA

MIEMBRO



Lic. Adm. Pablo Santiago BECERRA ORTIZ

MIEMBRO



Mgr. Lic. Adm. José Fernando ESCOBEDO GÁLVEZ

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y la salud, a mis padres por depositar en mí la confianza, por su apoyo incondicional en el logro de mis metas y objetivos.

Gracias al tutor del curso de tesis, a quien me brindó apoyo, gracias por sus enseñanzas, aporte para alcanzar la meta de ser profesional.

A toda mi familia por el apoyo constante, moral y confianza que siempre depositaron en mí, gracias

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, por la sabiduría y entendimiento que deposito en mí para poder realizar el proyecto. A mis padres con su apoyo incondicional quienes a lo largo de mi carrera profesional han velado por mi bienestar y educación siendo un apoyo importante para mi vida.

A los docentes profesionales quienes a lo largo de los ciclos académicos me brindaron conocimientos que hoy en día son parte de mi carrera.

Finalmente, a esta prestigiosa universidad quien brinda oportunidades a todos los jóvenes y apuesta por ellos convirtiéndonos en buenos profesionales destacados en el campo laboral.

RESUMEN

El presente trabajo denominado “caracterización de la formalización y gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018”, es por ello que luego de investigar e identificar el problema ¿Cuáles son las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático para mejorar el servicio turístico de Villa Puerto Pizarro, 2018?, en la cual es objetivo general es: Determinar las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. La presente investigación se ubica en tipo descriptiva, con un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, la población es de (6 propietarios) de las MyPes del sector servicios rubro transporte acuático y 68 clientes, en el sector servicio se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, por lo tanto, se concluyó que la dimensión característica de la formalización, se considera que es necesario e importante actuar de acuerdo a las leyes, así como estar de acuerdo a los nuevos reglamentos y parámetros, informando a los propietarios ya que ello contribuye económicamente a las MyPes, así mismo se les oriente para que realicen los procedimientos que se requieren acorde a la normativa y política de la empresa. Dentro del entorno externo las MyPes les compromete investigar los aspectos claves del entorno que envuelve el negocio y que actúa de manera directa e indirecta, empleando el método PESTEL, (político, económico, social, tecnológico ecológico y legal).

Palabras claves: gestión de calidad, formalización y MyPes.

ABSTRACT

The present work called "characterization of formalization and quality management in the MyPes of the service sector of the water transport sector in Puerto Pizarro, 2018", is why after investigating and identifying the problem, what are the main characteristics of the formalization and quality management in the MyPes of the service sector of the aquatic transport sector to improve the tourist service of Villa Puerto Pizarro, 2018 ?, in which the general objective is: To determine the main characteristics of the formalization and the quality management in the MyPes of the service sector of the aquatic transport sector in Villa Puerto Pizarro, 2018. The present investigation is located in a descriptive type, with a quantitative research level and a non-experimental cross-sectional design, the population is (6 owners) of the MyPes of the water transport services sector and 68 clients, in the service sector the survey and questionnaire as an instrument for data collection, therefore, it was concluded that the characteristic dimension of the formalization, it is considered that it is necessary and important to act according to the laws, as well as to be in accordance with the new regulations and parameters, informing the owners as this contributes economically to the MyPes, likewise they are guided so that they carry out the procedures that are required according to the regulations and policy of the company. Within the external environment, the MyPes commits them to investigate the key aspects of the environment that surrounds the business and that acts directly and indirectly, using the PESTEL method (political, economic, social, technological, ecological and legal).

Key words: quality management, formalization and MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
I. INTRODUCCION	10
II REVISION LITERARIA	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	17
2.2 BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES.....	30
2.2.1 GESTION DE CALIDAD	30
2.2.2 FORMALIZACION	34
2.2.3 LEY DE LAS MYCRO Y PEQUEÑA EMPRESA	41
III. HIPOTESIS	43
IV. METODOLOGÍA	44
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:	45
4.4.1 Población.....	45
4.4.2 Muestra:	46
4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	48
4.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
4.6.1 TÉCNICAS.....	51
4.6.2 INSTRUMENTOS	51
4.7 PLAN DE ANALISIS.....	51
4.8 PRINCIPIOS ÉTICOS	54
V. RESULTADOS	54
5.1 ANALISIS DE RESULTADOS.....	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	71
ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	71

ANEXO 03: ENCUESTA.....	73
ANEXO 04: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS	75
ANEXO 05: LIBRO DE CODIGOS.....	85
ANEXO 06: ALBUM DE FOTOGRAFIAS.....	90

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población	46
Cuadro 2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	49
Cuadro 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿usted cuenta con la licencia de funcionamiento vigente?	55
Tabla 2 ¿usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	55
Tabla 3 ¿se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?.....	55
Tabla 4 ¿usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	55
Tabla 5 ¿usted considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial de la MyPe?.....	56
Tabla 6 ¿usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?.....	56
Tabla 7 ¿conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	56
Tabla 8 ¿usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	56
Tabla 9 ¿considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	57
Tabla 10 ¿considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	57
Tabla 11 ¿considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	57
Tabla 12 ¿ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, ¿brindan alternativas de solución?.....	57
Tabla 13 ¿considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	58
Tabla 14 teniendo en cuenta su visita, ¿está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	58
Tabla 15 ¿considera que los operadores turísticos, le brindan seguridad durante el circuito?	58
Tabla 16 ¿teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿está usted satisfecho con el servicio turístico?.....	58

I. INTRODUCCION

En este proyecto de investigación denominado **¿Cuáles son las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático para mejorar el servicio turístico de Villa Puerto Pizarro, 2018?** En donde el servicio de transporte acuático en Villa Puerto Pizarro no reúne las condiciones necesarias para que sea un servicio de calidad debido a que sus prestadores de servicio no están formalizados, no cuentan con estatutos, actas, reglamentos ni medidas de seguridad. Para ello se considera el **objetivo de investigación:** *Determinar* las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. Así mismo Los objetivos específicos que nos planteamos son: *Determinar* las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. *Conocer* la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. *Conocer* los tipos de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. *Describir* la atención al cliente personalizado en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. dicho servicio que brindan las empresas de transporte acuático sea factible para la comodidad del cliente y así posteriormente se determinan diferentes características que ayuden a la competitividad y calidad en el mercado y así brindar estrategias de investigación para este proyecto.

Dentro del ámbito externo las micro y pequeñas empresas les implica reconocer los aspectos claves del entorno que rodea el negocio y que influye de manera directa e indirecta, empleando la técnica PESTEL se tienen la caracterización desde lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

En el ámbito político: los desarrollos de las MYPES se centran en la estructura organizacional y en la habilidad de obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluye temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio. Los problemas operativos tratan acerca de repartir los recursos de una manera eficiente y son más comunes en las áreas funcionales de una empresa, como por ejemplo marketing, operaciones y logística. Los problemas externos incluyen temas de infraestructura, tecnología, y baja demanda (okpara wynn).

Así mismo en la ciudad de Tumbes las autoridades electas tanto del gobierno regional como municipal se comprometieron en el crecimiento y formalización de las MyPes, y el gran impacto que tendrá económicamente para fortalecer el mercado y las empresas pueda ofrecer un mejor servicio de calidad.

En el ámbito económico: como es natural, las empresas buscan rentabilizar sus operaciones, para ello, buscan espacios económicos que les conlleve asegurar mercado, reducir costos, realizar reconversión tecnológica, medios que los conducirá a potenciar su competitividad y asegurar su sostenibilidad (*Nicko Alberto Gómero Gonzales, 2015*).

Así mismo, ante la situación de alarma social y económica producida en el

Perú, en cuanto a niveles de pobreza que afecta a gran parte de la población, se están adoptando toda una serie de políticas públicas basadas en parte a estrategias de creación de empleo, a través del apoyo a la constitución de micro y pequeñas empresas MyPes, y de trabajadores independientes y la concesión de microcréditos, para que en la actualidad los empresarios puedan tener un crédito bancario y los empresarios puedan crecer económicamente generando empleo para otras personas, de esta manera será mejor la calidad de servicios que brindan, así como trabajar en forma ordenada a través de la formalización. (*Ávila Rosel, 2016*).

En el ámbito social: las MyPes vienen tomando mayor posición a nivel mundial ya que muchas de las pequeñas y micro empresas que surgieron de la necesidad de ofrecer productos accesibles para todas las personas cuentan con mayor accesibilidad y eficiencia que las grandes empresas. Generan así una gran fuente económica para las personas, mejorando cada día la calidad de vida de cada una de ellas, es por eso mismo que los peruanos se sienten más seguros de formar una empresa porque esto le generara una gran competencia las que a su vez necesitan cubrir sus necesidades económicas, (*Pinto, 2017*).

Así mismo, la existe una escasa capacitación en las MyPes, para el crecimiento económico y desarrollo social ya que esto genera mayor empleo en la región, la mayoría de países de américa latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, en ese contexto en el cual se desarrollan las micro y pequeñas empresas, estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico y social, sin embargo solo un pequeño porcentaje de estas,

tienen acceso a servicios financieros institucionalizados, cabe señalar que la posibilidad de lograr estos y otros tipos de apoyo limita su crecimiento y no permiten que desarrollen gran parte de su potencial. (*Castillo, 2015*).

En el ámbito tecnológico: la implementación de nuevas tecnologías en telecomunicaciones ha incrementado la productividad de las diferentes empresas, estos conjuntos de herramientas tecnológicas pueden mejorar cada uno de los procesos productivos con la finalidad de poder llegar ser competentes en el mercado. Aumentando así la rapidez de cada uno de sus productos, disminuyendo los costos para así contribuir en el mercado una gran ventaja competitiva (*Gonzales, 2014*).

A través del tiempo la tecnología ha ayudado a quitar barreras para realizar negocios, mejorar procesos, pero también elevo niveles de competitividad empresarial, sostienen que una orientación al mercado y a la tecnología es provechosa para mejorar procesos de formalización y calidad hacia las MyPes, (*Yim / Tse, 2015*).

En el ámbito ecológico: para aumentar la competitividad en las MyPes se requiere de una mejora en su entorno empresarial que tengan acceso a cada uno de los financiamientos, el desarrollo de los mercados de servicios empresariales con el apoyo de la innovación y la tecnología se puede llegar lejos con las empresas que sacan al mercado. Es así mismo que el estado exige a cada una de las empresas que cumplan con el crecimiento ecológico con la finalidad de poder maximizar sus activos sin perjudicar a la gestión ambiental en su productividad, (*Ojeda, 2015*)

En el ámbito legal: la Ley N° 30056 "Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, entre ellas la Ley N°28015, ley de promoción y formalización

de la Micro y Pequeña empresa, leyes que hacen que las empresas tengan una mayor productividad y logren una gran competencia en el mercado, además presentando como objetivo establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo de promoción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas, vigencia (03.07.2013), frente a lo propuesto se formuló el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles son las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático para mejor el servicio turístico de Villa Puerto Pizarro, 2018?, permitiendo el objetivo general de la investigación Determinar las principales características de la formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. Y los objetivos específicos a) Determinar las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en el Villa Puerto Pizarro, 2018. B) Conocer la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. C) Conocer los tipos de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. D) Describir la atención al cliente personalizado, en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018. Es por ello que la investigación quedo justificada de acuerdo a los propósitos de la línea de investigación de la carrera profesional de administración Se justifica *teóricamente*,

Debido a la gran cantidad de demanda de turistas nacionales e internacionales que día a día buscan satisfacer sus distintas necesidades en lugares turísticos acogedores como la bahía de puerto Pizarro en donde puedan pasar momentos agradables a través de una buena gestión de calidad y formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro 2018. el presente trabajo de investigación se hace para mejorar el servicio y que este sea de calidad, óptimo, capaz de satisfacer las distintas necesidades. Realmente lo que me motivó a realizar este trabajo de investigación es la causa misma en la realidad que vivimos en este tiempo aquí en nuestro país y en Villa Puerto Pizarro, pues no existe conciencia turística del poblador neto para cuidar nuestro medio ambiente para el bien de la sociedad y lograr un desarrollo turístico, es necesario y primordial motivar a las personas a cuidar y proteger el medio ambiente, haciendo esto que la actividad turística sea buena y agradable para satisfacer una necesidad, Es por eso que nuestro proyecto de investigación está realizado para el beneficio de las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en la villa de puerto Pizarro 2018, se formalicen para que mejoren en cuanto a la calidad del servicio, trato turístico, capacidad de carga, medidas de seguridad y el cumplimiento de reglamentos, mejorando estrategias y tomando buenas decisiones, y lograr así un mejor servicio turístico capaz de satisfacer las necesidades que hoy en día requieren los turistas y/o visitantes, así mismo este proyecto de investigación está realizado para el beneficio de la sociedad ya que mejora nuestra calidad de vida y como involucrados todos, se requiere de la participación de cada uno de sus habitantes para contribuir en su desarrollo turístico y llegar a cada uno de ellos en diferentes programas de enseñanza de mitigación

ambiental generando así una conciencia turística de todos sus habitantes. (Miller y Salkiu 2005)

En el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo **práctico** porque utiliza mecanismos como la encuesta que permite conocer y tener resaltados de los servicios de transporte acuático en villa Puerto Pizarro. La información necesaria se obtiene a través de encuestas realizadas a las personas que trabajan directamente en la actividad turística como los operadores turísticos y que su única fuente de ingreso hoy en día es el turismo, y de los turistas (clientes) que arriban al destino turístico de villa Puerto Pizarro.

Se justifica **metodológicamente**, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro de servicios de transporte acuático. (Batista 2010)

Así mismo se justifica **profesionalmente** en la medida que me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Se justifica **Institucionalmente** porque este estudio beneficiará a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a las MyPes el manejo del negocio motivando al cambio, para una mejor calidad de servicios (Batista, 2010)

Y por último se justifica por *conveniencia*, porque permite conocer la importancia de la formalización y la gestión de calidad para que el servicio de transporte acuático en Villa Puerto Pizarro sea agradable para el fortalecimiento y crecimiento de las MyPes.

II REVISION LITERARIA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según *Vilela (2016)*, en su informe de tesis denominado “*Caracterización de la Calidad y Capacitación de MYPEs en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla, 2016*”, presentada a la facultad de Ciencias Contables Financieras y

Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, siendo de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, concluyendo que los colegios aplican estándares de calidad para el aprendizaje como desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad y estrategias de comprensión; los recursos humanos son fuente generadora de confianza para una mejor atención; y manejan planes y programas de capacitación para el personal docente y administrativo.

Seguidamente *Moreno (2016)*, el objetivo de la investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MyPes del sector servicios, agencias de viaje, distrito de calleria, año 2016 se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Mediante un cuestionario estructurado de 19 preguntas y a través de la técnica de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: Edad: el 50,0% están representados por emprendedores jóvenes-adultos de “29 a 39 años”; en su mayoría predomina el sexo femenino 66,7%; en formación académica destaca “técnica” 75,0%; y “universitaria” 25,0%. De la empresa: la mayoría (58,3%) de las MyPes del sector servicios, agencias de viaje tiene a su servicio de “1 a 4 colaboradores”; 58,3% promueve la gestión de calidad; 41,7% cumple el objetivo que tiene la misión, visión y valores de su empresa; 66,7% de las gerencias comprende las necesidades del cliente. De la atención al cliente: el 75,0% de las gerencias se involucra en generar una experiencia agradable de atención al cliente; el 66,7% invirtió en aplicaciones informáticas para

la satisfacción del cliente. Un hallazgo es que 66,7% no atienden las sugerencias y reclamos de los clientes; 75,0% no cuenta con un servicio de post venta. Finalmente, las agencias de viaje del distrito de Callería utilizan las “redes sociales” como un medio de comunicación para llegar al cliente.

Por consiguiente, *Alfaro Jenderly (2017)*, La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación se ha desarrollado utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90, quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de sexo masculino. El 52,2% tiene entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% tiene 3 años en actividad. El 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores. El 69,6% tienen formalizado sus MyPes. El 65,2% mantienen a sus trabajadores de manera informal. El 100% no cuenta estándares de calidad ISO. El 60,9% aplica una gestión de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión. El 47,8% se considera como dueño ante sus trabajadores. El 78,3% realiza capacitación orientada al servicio. El 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores. Finalmente podemos concluir que la totalidad de los representantes de las MyPes del sector servicios- rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayoría son de género masculino, tiene la edad entre

18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad. La mayoría de las MyPes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

Apolaya Ríos (2016), El trabajo de investigación finalizado, se basó en determinar la formalización y gestión de calidad del sector Transportes Fluviales Rápidos del distrito de Iquitos, Año 2016, Este documento académico se elaboró bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental y aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor: edad, joven (18 a 29 años, 42,9%) y joven adulto (30 a 44 años, 42,9%). El 42,9% cuenta con instrucción técnica y 35,7% nivel secundario; los microempresarios denominan “dueño” al cargo directriz que desempeña en su negocio (50,0%). Respecto a formalización: el 57,1% está formalizado; 42,9% constituido como persona jurídica; 35,7% está afecto al Régimen Especial; 35,7% Régimen General 28,6% y al RUS. El 50% de las mypes son nuevas en el rubro (de 1 a 2 años); las mypes en estudio tienen interés en “contratar con empresas grandes” (42,9%). Sólo 35,7% cuenta con local para atención al público y el 28,6% carece de flota propia. En Gestión de Calidad: 64,3% no conoce los alcances de la gestión de calidad ni tiene interés por la mejora continua; el 28,6% no utiliza ningún documento de gestión; el 64,3% no ha establecido su misión, visión y valores. El 42,9% no ha diseñado su estructura

orgánica; 57,1% no sigue un plan de negocios y 28,6% no ha implementado estándares en sus operaciones. Finalmente, el 78,6% está de acuerdo que de aplicar la gestión de calidad mejoraría sus procesos y lograr sus objetivos.

Rodríguez Chávez (2016), La investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Transporte Urbano rubro moto taxis, distrito de Iquitos, año 2016. Este documento académico uso metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental. Aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo como resultados: Respecto al Emprendedor: predomina el sexo masculino (100,0%), Edad: adulto de 45 a más (40,1%), joven adulto 36 a 45 años (30,2%); el 40,1% cuenta con instrucción técnica, 30,2% superior, 19,8% nivel secundario y 9,9% con nivel primaria. Respecto a formalización: el 50,0% está en proceso de formalización y 30,2% está formalizados, el 19,8% no está formalizado. Al 50,0% la formalización le favorece para “obtención de créditos” (40,1%) y tributariamente están acogidos al Régimen General (30,2%). Respecto a Gestión de calidad: el 100,0 % no dispone de un manual de calidad, el 90,1% no tiene implementado un programa de calidad. El 100,0% se adapta perfectamente a las necesidades del usuario; un 59,9% no posee una visión y misión, pero sus trabajadores no la conocen (50,0%); 90,1% no ha elaborado un plan estratégico; el 9,9% indica que sí. Respecto a beneficios que perciben de la gestión de calidad, 29,7% es favorable, no percibe ningún beneficio 30,2%; el 90,1% muestra nuevas ideas para mejorar los procesos y un 9,9% indica que no.

Aliaga Garrido (2017), En el presente trabajo de investigación en estudio se realizó con el propósito de determinar la calidad enfocada en atención de los usuarios/clientes de las MyPes sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017. Es de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, el universo muestra estuvo constituido por 45 MyPes, y en nuestro estudio según nuestra fórmula aplicada estudiamos solo 12 MyPes. Para la recolección de datos, se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas y las dimensiones de análisis fueron 4: Datos de propietarios, Características de MyPes, Gestión de Calidad y Atención al Cliente. Utilizando la técnica de encuesta una va dirigida a los propietarios y otra a los clientes. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 18.0, con el se elaboraron tablas y gráficos simples y porcentuales para obtener los resultados. Los resultados de la dimensión sobre: los propietarios; alcanzo que el 50% de encuestados fluctúa entre los 45 a 64 años, sexo femenino y predomina el nivel técnico en un 66%, las características de las MyPes; el 33% indican dedicarse a esta actividad hace 3 años, el 54% son trabajadores permanentes, 91% eventuales y el 100% formalizadas; en Gestión de calidad el 50% afirma haber obtenido capacitaciones, solo el 11% cuenta con ventilación adecuada y el 82 % afirman conocer las normas de ISO; y en Atención al Cliente el 90% muestran interés, el 10% no da buena atención y el 15% no regresaría como cliente; por este motivo es que nos permite ejecutar la gestión de calidad, para el crecimiento y desarrollo de las MyPes.

Yacila García (2017), El desarrollo de la presente investigación denominada

“Caracterización de la Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad en las MYPES del sector: Servicio del rubro Educación Superior, Distrito de Tumbes, 2017”, metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de las variables Capacitación de los Docentes y Gestión de la Calidad es infinita, la muestra quedo constituida por 41 profesores, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario formulado con 32 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones, sobre las técnicas de capacitación la programación, el 90% los planes de capacitación responden al fortalecimiento de capacidades de los profesores, el 85% dicen que responde a las necesidades de capacitación; en relación a la evaluación del programa el 100% cumplen sus objetivos y metas, y tienen impacto positivo en la calidad de las capacitaciones; el 90% experimentan impacto positivo en su persona, y el 85% valora las capacitaciones. En lo referente a la gestión de la calidad el 85% priorizan los principios de personal, liderazgo, enfoque al cliente, mejora continua tienen establecida una cultura de evaluación al alumno, el 76% la dirección está preocupada por identificar sus necesidades, buscan incluirse en el cambio, el 71% trabaja por mantener un buen clima organizacional; con vista a los criterios de calidad el 100% trabajan por los mejores resultados de los alumnos, tienen contacto con la comunidad, tienen posicionamiento en el mercado de Tumbes en los Institutos Superiores Tecnológicos.

Cruz, (2016). En su investigación: “Caracterización competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro banano Orgánico en Tumbes, 2016”. Tiene como propósito determinar las características de la competitividad y gestión de calidad en

las MyPes 33 rubro banano orgánico en Tumbes, año 2016; con un tipo de investigación descriptivo, con un nivel de investigación cualitativo y un diseño de investigación no experimental, la población y la muestra está constituida por todo el personal administrativo que labora en estas empresas bananeras siendo un total de 40 trabajadores entre personal administrativo y personal que labora en estas empresa bananeras; aplicando encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos concluyo que para obtener un buen resultado y desenvolvimiento del personal, se debe contar con profesionales que sean especializados en temas relacionados y por ende destaquen virtudes, habilidades y básicamente con capacidad de tomar decisiones al momento que surgen dificultades que pueden obstáculos u oportunidades. Para lograr una administración optima se tiene que establecer claramente los fines, objetivos y metas, la organización dirigir y lograr lo que se persigue, verificando los resultados e implementando las mejoras, ya que dentro de las claves de gestión de calidad se trata ya no es uno cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener en cuenta el desarrollo de los procesos , sin dejar de lado la adecuada atención a los clientes, un adecuado ambiente de trabajo, la seguridad de los trabajadores como de los clientes en el momento que van hacer sus compras para el bienestar de toda la comunidad y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas y obtener buenos resultados en el incremento del desarrollo de nuestro país.

Seguidamente *Fajardo (2016)*. En su investigación: “Caracterización de la competitividad y calidad de las MyPes rubro colegios privados en Tumbes, año

2016”. Tiene como propósito identificar las características que están involucradas a la competitividad y calidad en la enseñanza de las MyPes del rubro de los colegios Privados en la Ciudad de Tumbes 2016; con un tipo de investigación descriptivo ya que se utiliza el método de análisis, con un nivel de investigación cuantitativo porque examina los datos de manera científica y con un diseño de investigación no experimental ya que se observa los fenómenos tal como se observa en el contexto natural, con una población de 20 colegios del nivel secundario que forman las unidades de investigación conformada por 1,726 personas de las cuales 185 son docentes y 1541 padres de familia y la muestra será de 79 docentes y 127 padres de familia, aplicando encuesta, cuestionario y fichas bibliográficas como instrumentos de Recolección de datos; concluyo que los colegios del rubro privado se da a conocer con los niveles de análisis de competitividad, los resultados con un 50%, es de efectividad que las empresas educativas privadas si le toman atención a la competencia, que “la promoción institucional realizada por los medios de difusión masiva es efectiva; existe claridad en la imagen de una institución educativa, es el fruto de su propio trabajo”.

Ojeda (2017), En el presente informe de investigación denominado Caracterización en la Gestión de Calidad Y Competitividad en las MyPes sector servicio rubro restaurantes en la Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017 ya que mi primer variable es la gestión calidad y la segunda variable es la competitividad, para ello como objetivo de investigación tenemos, Determinar la caracterización de la gestión de calidad y Competitividad en las MyPes sector

servicio rubro restaurant en la Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017; como problema tenemos Cómo se caracteriza la Gestión de Calidad y competitividad en las MyPes sector servicio rubro restaurant en la Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017?; Se utiliza como metodología de investigación un tipo descriptivo, nivel de investigación cuantitativo y un diseño de investigación no experimental con una población constituida 68 clientes, en donde se aplicara la encuesta, observación, observación directa, datos bibliográficos, cuestionarios, cronograma de actividades y la escala de medición como instrumentos y técnicas de recolección de datos y para su análisis se utilizara en redacción Microsoft Office Word, para las tabulaciones Microsoft Office Excel, para la elaboración de la ponencia Microsoft Power Point y el turnitin como aplicativo anti plagio; he considerado utilizar respeto, responsabilidad, confidencialidad, igualdad y autonomía como principios éticos y concluyo que las ofertas que hacen para sus clientes son buenas y mejores que las de la competencia por que es una manera efectiva de retener a los clientes y por lo general la mayoría de los clientes piensan que ello si recomendarían a estas empresas por que brindan un buen servicio a sus clientes.

Alvarado (2017), El presente trabajo de Investigación denominado, “*Caracterización De La Competitividad Y Gestión De Calidad De Las Mypes Sector Comercio Rubro Tiendas De Ropa Para Damas En El Distrito De Tumbes, 2017*”. Tuvo como problema general ¿Cómo se caracteriza la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes del sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017? En la cual mi objetivo general de la

investigación es Describir la Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017, por la cual se determinó mediante el estudio de investigación. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de la investigación es no experimental, para lo cual se utilizó que había una población de Doce Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a quienes se les se aplicara un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose como siguiente conclusión de los resultados: en donde se ha quedado reflejado plenamente, que las MyPes afrontan al inicio de su entorno empresarial algunos problemas con respecto a la Competitividad y Gestión de Calidad. Sin embargo, han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece. Tiene como resultado tomar en cuenta el presente estudio para un mejor manejo de los recursos de las MyPes en el rubro de Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a través de su Competitividad y Gestión de Calidad para no presentar problemas en el mercado.

Silva (2018), manifiesta que la presente investigación titulada “*Caracterización de financiamiento y formalización de las MyPes comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018*” tiene como objetivo general describir características del financiamiento y formalización de las MyPes comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018 para cual se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental de corte

transversal y la población para las dos variables, es de tipo finita siendo de cuatro propietarios respectivamente para cada variable siendo está también la muestra para las dos variables. Así con respecto con las características del financiamiento de las MyPes bajo estudio se describe usan financiamiento externo en la modalidad de préstamos bancarios solicitan este financiamiento al banco del crédito del Perú además que estas MyPes cuentan con buen historial crediticio de pagos ya que esto les permite tener tres financiamiento al año en un mediano plazo y que la mayoría de esto usa en el financiamiento para compra de mercadería y con respecto a las características de la formalización se describe que es mediante persona jurídica en la modalidad de E.I.R.L, además cuenta con licencia municipal, libros contables legalizados y tributan en el régimen general por último las MyPes esta registradas en la REMYPE y cuenta con libros de planillas legalizados, sus trabajadores están registrado en Essalud esto da entender que las MyPes se preocupan por sus trabajadores y saben que son importante para la empresa.

Según Masías (2016), establece que la investigación tuvo como objetivo general identificar los factores que *caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MyPes comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016*. El tipo de la investigación fue Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal. Se acudió a las unidades de análisis constituidas por las MyPes del rubro comercio de ropa. Para la variable Formalización la población fue de 15 y una muestra de 28 personas encuestadas; siendo los principales resultados: el 85.7% su régimen de constitución es simplificado, el 85.7% utilizan las boletas, el 53.6% cuentan con una licencia municipal provisional, el 100% no cuentan

con registros de contabilidad, el 32.1% su razón de formalizar es de contar con un registro legal de su empresa, el 100% no están registradas en SUNARP. Para la variable Gestión de Calidad la población fue de 47 clientes, siendo los principales resultados: El 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas.

Según Quispe (2016), manifiesta que el objetivo principal del desarrollo de esta tesis es determinar la *caracterización de la formalización y la competitividad de las MyPes del sector servicio –rubro escuelas de conductores del distrito de Juliaca periodo 2016*. La investigación fue descriptiva no experimental y se tomó una muestra de 11 MyPes, para el recojo de información se determinó el 100% de la población de la zona de estudio a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 73% de las MyPes están formalizadas, el 100% tiene educación superior universitaria, el 73% tiene entre 0 a 5 años de permanencia, el 64% cuentan con 6 a 10 trabajadores y 55% de las MyPes no tiene a sus trabajadores en planilla. Sobre la competitividad el 100% tiene personal calificado, brindan un buen servicio de calidad, el 37% realiza publicidad mediante volante, TV, radios y páginas web. Finalmente, se concluyen que la mayoría de las escuelas de conductores son formales y son competitivos en el medio que se desempeñan.

Según Valdiviezo (2016), determina que la investigación que realizó tuvo como objetivo general, determinar las principales *características de la formalización y la*

competitividad de las MyPes del sector industria–rubro Panaderías de la provincia de Tocache, periodo 2016. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 MyPes de una población de 14, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 60% de MyPes encuestadas del rubro panaderías de la provincia de Tocache, se encuentran formalizadas, logrando ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento de sus ventas. En cuanto a la competitividad, el 100% de MyPes encuestadas del rubro panaderías de la provincia de Tocache, son competitivas, por la calidad, el precio de sus productos y la atención al cliente. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de MyPes encuestadas del rubro panaderías de la provincia de Tocache, se encuentran formalizadas y son competitivas.

2.2 BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 GESTION DE CALIDAD

2.2.1.1 Definición

Ávila (2010). Nos dice que la calidad hoy en día es una necesidad para las personas para mejorar su productividad asegurar así mismo su mercado, logrando permanecer en el, calidad es el conjunto de características o cualidades que tiene un producto o cosa que se quiera lograr vender, beneficiando a los clientes, está relacionado con la competitividad porque si es que los inversionistas no sacan un

buen producto de buena calidad no pueden obtener una buena competencia en el mercado.

Para Díaz (2010). Quiere decir que la calidad es un factor necesario que las empresas deben de tener, la calidad se basa en todas las expectativas que sus consumidores desean obtener utilizando diferentes recursos como son la tecnología, las innovaciones, entre otras ya que de esta manera las empresas logran ser competentes en el mercado y ante la sociedad en general. Por lo tanto, la calidad es una herramienta básica para las empresas, es la caracterización de los productos, logrando ser la percepción del cliente, llamando su atención, la calidad es capaz de lograr mejorar las condiciones sacando al mercado más de lo que el cliente desea esperar a un precio accesible.

Miranda et alii, (2012), el concepto de calidad total engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente. El concepto de calidad ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia se tropiezan con la calidad. Los objetivos de una empresa excelente son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad.

Según James (2012), dentro de este enfoque, la calidad es algo que no se puede tocar, pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa. La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo

mejor posible empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles. El principal problema de este enfoque, según Miranda et alii (2011), es que la excelencia es abstracta y subjetiva por lo que resulta poco práctica para las empresas ya que no proporciona una forma de medir la calidad como base para la toma de decisiones.

2.2.1.2 IMPORTANCIA:

Según *Batista (2015)*. Es importante que la gestión de calidad esté presente en las etapas de la producción con la finalidad de poder salir adelante, sacando sus productos o servicios al mercado, si no hay una buena calidad de productos jamás las empresas serían exitosas, es por tal motivo que la calidad es un factor muy necesario porque ayuda a que las entidades obtengan una mayor demanda, teniendo presente las necesidades de cada uno de sus clientes.

2.2.1.3 VENTAJAS: Según Batista (2015).

- Mejora la capacidad de flexibilidad ante las oportunidades que se cambian con el tiempo en el mercado.
- Realizando una comunicación fluida con cada uno de los objetivos de calidad se llega a obtener una buena coordinación en las empresas.
- La calidad de los productos mejora la innovación en las empresas resultando un beneficio para aquellas.

2.2.1.4 DESVENTAJAS: Según Batista (2015).

- La baja productividad eleva los costos en el control de calidad.
- Que en la calidad no exista un vínculo directo con cada uno de los clientes.
- Que no crean un ambiente interno donde el personal que labora en las empresas no se involucren con los objetivos de aquellas.

2.2.1.5 TIPOS DE CALIDAD

Zambrano (2011). Menciona los tipos de calidad

- **calidad que se espera:** son las características principales que el cliente tiene de lo que adquiere satisfaciendo sus necesidades.
- **Calidad que satisface:** se tiene en cuenta las prioridades y características que los clientes tienen seguridad y estabilidad para comprar el producto que le ofrecen las empresas de transporte acuático.
- **Calidad sorprendente:** su objeto es ofrecer productos que estén acorde con los gustos y preferencias del cliente.
- **Calidad de diseño:** es plantear un producto o servicio con todos los beneficios para garantizar la aceptación del cliente en cuestión de marketing de lo que se está ofreciendo.
- **Calidad percibida:** es aquella la cual el cliente percibe cuando llega al establecimiento para poder adquirir un servicio.

- **Calidad total:** tiene que ver con el proceso de transformación del producto o servicio desde la materia prima, mano de obra hasta los costos directos de fabricación.
- **Calidad empresarial:** tiene que ver con los gustos y preferencias del consumidor para satisfacer sus necesidades aumentando el nivel de crecimiento de la empresa y estar acorde con las expectativas del consumidor.

2.2.2

FORMALIZACION

2.2.2.1 DEFINICIÓN

Pro Inversión, 2015, el nivel cultural emprendedor que se caracteriza por “la capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas”, lleva a una alternativa correcta de la empresa con el fin obtener ganancias y mejorar el servicio, que ayuden a cumplir con gastos del fortaleciendo el país, de esta manera surgen varios autores de las MyPes, Según el estudio realizado por Pro Inversión (2015),

la MyPe aquella unidad de producción, o prestación de servicios esto genera un 62% de puestos de empleos que ya tienen dueño, según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), las MyPes son una fuente económica constituida por una persona natural o jurídica acorde a cualquier organización, las cuales tienen como objetivo la producción y comercialización de prestación de servicios.

Para *Regalado, H., (2015)* las MyPes representa una parte importante en la economía con el fin de cubrir necesidades teniendo en cuenta los sectores más bajos en economía, esto porque genera puestos de trabajo e ingresos para la ciudadanía. Las MyPes tienen un roce internacional ya que genera movimiento económico, en diferentes ángulos, entre ellos turismo, comercio, y otros sectores.

Foschiatto, P. y Stumpo, G., (2013) dice que una MyPe es una empresa también requiere inversión y organización con habilidades y capacidades de cambios permanentes que puedan tener, el éxito de una empresa bien organizada, tiene un crecimiento económico dentro de su país. Se puede decir que las MyPes no necesariamente están inscritas como personas jurídicas, puesto que puede ser administrado y llevada con su propio dueño, haciendo esto que sea declarada como empresa individual de responsabilidad limitada.

2.2.2.2 CLASIFICACION

La MyPe tiene diversas actividades, que pueden ser productos, bienes o servicios, con el propósito de satisfacer las preferencias de los clientes, haciendo que la actividad se convierta en una fuente de ingreso para beneficio de todos.

a) SERVICIOS:

Rodríguez, J. (2013), aquellos empresas las cuales producen un producto o servicio para satisfacer los gustos y preferencias del cliente, servicios son aquello que son parte de una acción, en este caso para cubrir una necesidad turística.

b) TURISMO ACUÁTICO:

El inciso j) del artículo II del Título Preliminar del Reglamento de Transporte Turístico Acuático define al “Transporte Turístico Acuático” como el servicio que prestan los administrados (23), domiciliados o constituidos en el país con naves propias o fletadas de bandera peruana, a personas con el objeto de posibilitarles el disfrute de atractivos turísticos y/o actividades deportivas, interconectando centros de interés turístico.

2.2.2.3 CRITERIOS PARA DETERMINAR LAS MYPES FORMALIZACIÓN

En concordancia con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (TUO de la Ley MyPes), las micro y pequeñas empresas (MyPes) son aquellas unidades económicas que realizan actividades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial. Asimismo, según el TUO de la Ley MyPes, estas unidades económicas para ser considerada como tal, deben reunir las siguientes características concurrentes:

Durante el año 2010, denominado “PADRON RUC” cuya fuente es la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Dicha información proporcionada, se ajustó a los criterios de la reserva tributaria, según lo establecido por el Código Tributario, información a la que se le aplicó los criterios de selección que a continuación se detallan para determinar el número de MyPes formales.

2.2.2.4 CARACTERISTICAS DE MYPES FORMALES

a. MyPes según las ventas

Según el TUO de la Ley MyPes, se entiende como concepto de las MyPes aquella unidad económica con venta anual de hasta 150 UIT, puesto que la pequeña empresa tiene ventas anuales mayores a 150 UIT, hasta 1700 UIT. Según el volumen de ventas expresado en UIT, se observa que el 73,5% de las MyPes formales (882 298) venden hasta 13 UIT al año, el 17,1% (213 330) venden entre 13 y 75 UIT al año y el 3,4% (41 139) alcanzan ventas entre 75 y 150 UIT; es decir el 94,7% de las empresas formales son microempresas (1 137 623). Por otro lado, la pequeña empresa representa el 4,6% de las empresas formales (55 534), siendo el 4,0% (48 402) las que venden entre 150 y 850 UIT al año y sólo el 0,6% (7 132) tienen ventas que van entre los 850 y 1700 UIT. Cabe señalar que la mediana y gran empresa representa solo el 0,7% (8 363) de las empresas formales del país.

b. MyPes numero de trabajadores

Otra variable que caracteriza a las MyPes, es el número de trabajadores que emplean para el desarrollo de la actividad empresarial. Según esta variable es microempresa aquella unidad económica que emplea de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y es pequeña empresa aquella que emplea de uno (1) hasta cien (100) trabajadores⁹ inclusive. De acuerdo a esta característica, el 98,1% de las MyPes son microempresas, donde el segmento con menos de 5 trabajadores representa el 96,3% de las MyPes y el segmento que contrata de 6 a 10 trabajadores representa el 1,8% de la microempresa. La pequeña empresa participa con el 1,7% de las MyPes, donde las empresas que emplean de 11 a 20 trabajadores representan el 1,0% y las empresas que emplean de 21 a 50 trabajadores y de 51 a 100 trabajadores participan con el 0,5% y el 0,2% de las pequeñas empresas, respetivamente.

c. MyPes Según Organización Empresarial

La empresa para su desarrollo adopta una organización ya sea como persona natural o jurídica, o el número de personas que inviertan en la empresa al público objetivo, etc. La SUNAT lo clasifica por tipo de contribuyente para determinar rubro del negocio y así este sujeta de acuerdo a las normas y leyes.

2.2.2.5 RAZON PARA FORMALIZAR UNA EMPRESA

Abad (2011). Dice que a través de la formalización todo empresario accede a los diferentes servicios que generen su desarrollo y competitividad así como

rentabilidad esto permite crear nuevos mercados y tener mayor relaciones para desarrollar una cadena productiva. La formalización es una formación legal que ayuda al crecimiento económico y desarrollo empresarial de la empresa.

2.2.2.6 IMPORTANCIA DE LA FORMALIZACION DE LAS MYPES

Esta situación de informalidad de un sector tan vital para la economía del país ocasiona bajos niveles de ingresos y competitividad de los mismos, repercutiendo negativamente en la calidad del empleo. De acuerdo con el estudio realizado por la Dirección Nacional de la MYPE - DNMYPE del MTPE, el 77% de las empresas que conforman la MYPE tiene un volumen de ventas anuales menores a las 13 UIT (menos de S/.3, 500 mensuales, equivalentes a S/.42, 000 anuales), mucho menores que el rango máximo establecido por la Ley N° 28015, de 150 UIT anuales para la microempresa y de 850 UIT para la pequeña empresa.

2.2.2.7 VENTAJAS DE LA FORMALIZACION

- Mayor probabilidad de poder estar en nuevos mercados sin tener limitación alguna pudiendo realizar negociaciones con otros empresarios, esto ayuda a tener un alto grado de competitividad de roce nacional e internacional.
- Tener la facilidad para estar en el sistema financiero formal tanto en lo público como privado.
- Oportunidad de participar en concursos públicos y privados, como proveedores de bienes y/o servicios (incluyendo las compras del Estado).

- Cumpliendo con el pago de tributos a la SUNAT contribuyes al desarrollo y crecimiento del país.
- Al ser una empresa legalmente formalizada se puede tener la aceptación y confianza de los clientes pudiendo esto hacer que el producto o servicio que se brinde sea más accesible en el mercado.

2.2.2.8 FORMACIÓN LEGAL DE LA MYPE:

El proceso legal, de la MYPE en el Perú es muy largo todo el trámite dura aproximadamente 120 días. Empecemos con la constitución de una microempresa:

El recorrido inicia en la SUNAT donde deberá tramitar su número de RUC se necesita el documento de identidad así como recibo de luz, agua o telefonía. Luego debemos elegir el régimen tributario más conveniente, estos pueden ser:

- Régimen Único Simplificado (RUS)
- Régimen Especial.
- Régimen General.

Luego se procede a imprimir los comprobantes de pago para lo cual hay que presentar los formularios N° 806 y N° 816. Luego procedemos a la obtención de permisos especiales, estos son otorgados por la institución correspondiente al giro de la empresa.

Luego están los libros de contabilidad que debe llevar toda empresa con los niveles de ventas que tenga. Vamos a tramitar la licencia de funcionamiento municipal para lo cual la empresa debe cumplir con los requisitos específicos por la Municipalidad de su Distrito ejemplo de esto es el Certificado de Defensa Civil,

entre otros. Para después hacer visar el libro de planillas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Después al registro patronal y a la aseguración de los empleados en ESSALUD. Al final el trámite en INDECOPI se procede al registro de marcas y patentes de la empresa.

2.2.3 LEY DE LAS MYCRO Y PEQUEÑA EMPRESA

El 02 de julio del 2013, el congreso de la republica promulga la ley n°30056 ley que modifica las diversas leyes para facilitar la inversión impulsar al desarrollo productivo y crecimiento empresarial este tiene entre objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad Formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas incluye modificaciones a varias leyes entre que las actuales y la ley MyPe d.s.n°007-2008 texto único ordenado de la ley y promoción del competitividad y formalización y desarrollo de las micro y pequeñas y acceso del empleo decente ,las empresas individuales de responsabilidad limitada (EIRL) pueden acogerse al nuevo rus decreto legislativo 937, ley del nuevo régimen único simplificado siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma., se transferirá la administración del registro nacional de la micro y pequeña empresa (remype) pasando del ministerio de trabajo (mintra) y a la sunat, las microempresas que se inscriban en el remype gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años

contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción siendo las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D.L. N° 1086, ley de promoción de 37 la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. A partir de esta norma se denominará texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarios. Puntos importantes destacados en la ley Microempresa: hasta 150 UIT 1-10 trabajadores y sus ventas 150UIT Pequeña empresa: hasta 1700UITtrabajadores 1-100 hasta 150UIT-1700 UIT Mediana empresa: ventas anuales 1700 UIT y hasta 2300 UIT Que beneficios trae esta ley para las MyPes la microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.

2.2.4 HOSPEDAJE

Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias, Hospedajes son todos aquellos establecimientos que se dedican profesional

habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario.

III. HIPOTESIS

Según dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios en donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Por lo tanto, en este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El estudio fue de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010).

4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos. Bernal (2010).

4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010).

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte Transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes del servicio de hospedaje.

O = Observación de las variables: Formalización y Gestión de Calidad.



4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

4.4.1 Población:

P1: La población para la variable Formalización se considera finita, la misma que está conformada por los propietarios del servicio de transporte acuático en villa Puerto Pizarro 2018, seis (6) MyPes dedicadas al servicio de transporte acuático, según MINCETUR (Ministerio Nacional de Comercio Exterior y turismo mediante D.S N° - 026 - 2010 – MINCETUR).

P2: La población para la variable, Gestión de Calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de transporte acuático, en villa Puerto Pizarro, 2018.

Cuadro 1 Población

CUADRO DE OPERADORES TURISTICOS				
ORD.	RAZÓN SOCIAL	GERENTES	TRABAJADORES	TOTAL PERSONAS

1	MANGLARIS	1	5	6
2	MANGLARITOS	1	6	7
3	TURMAN	1	7	8
4	BRISA MARINA	1	5	6
5	FRAGATA	1	6	7
6	LOS ESTEROS	1	8	9

4.4.2 Muestra:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Batista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables gestión de calidad, en este caso se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z=

1.645) p = Probabilidad 1.5% q = No probabilidad

(donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2} n = \frac{2.706025 (0.25)}{0.01} n = 0.67650625$$

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para ambas variables de investigación.

$$n = 67.650625 \quad n = 68 \text{ clientes}$$

4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
FOR,ALIZACION	Según Gabiz (s.f.): manifiesta que la formalización representa el uso de normas de una organización, Algunas instituciones desarrollan características extremas, Lo que se trata es de determinar lo que puede hacer y lo que no cada una de las personas que ocupan un puesto en la organización.	Se pretenderá determinar, describir las características del financiamiento de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Características de la formalización	Licencia de funcionamiento	¿Usted? Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	SI/NO
				Crecimiento	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	SI/NO
				Registro laboral en planilla	¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?	SI/NO
				Estatutos y reglamentos	¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	SI/NO
			Legalización y tributación	Beneficios económicos	¿Usted? Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?	SI/NO
				Pago de impuestos	¿Usted realiza los pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?	SI/NO
				Ventajas de la formalización	Usted. ¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	SI/NO
				Formalización legal delas MyPes	¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	SI/NO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE CALIDAD	Según Torre (s.f.) Define a la gestión de calidad como un conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades	Se pretenderá determinar, describir las características de la rentabilidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Tipos de calidad	Calidad que satisface	¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	SI/NO
				Calidad percibida	¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	SI/NO
				Calidad total	¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	SI/NO
				Calidad empresarial	Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?	SI/NO
			Atención al cliente	Orientación	¿Considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	SI/NO
				Empatía	Teniendo en cuenta su visita, ¿está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	SI/NO
				Seguridad	Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?	SI/NO

				Satisfacción	Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿está usted satisfecho con el servicio turístico?	SI/NO
--	--	--	--	--------------	--	-------

4.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 TÉCNICAS

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de las 06 empresas de servicio de transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018.

4.6.2 INSTRUMENTOS

Para García (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.7 PLAN DE ANALISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables formalización y Gestión de Calidad. y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento.

Programa SPSS versión 21 y validado por expertos

mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

Cuadro 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la formalización y la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático para mejor el servicio turístico de Villa Puerto Pizarro, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar las principales características de la formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018 • Conocer la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018 • Conocer los tipos de calidad de servicios en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018 • Describir la atención al cliente personalizado en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro 2018 	<p>Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01: Formalización</p> <p>VARIABLE 02: Gestión de calidad</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Se utilizó el Word para desarrollar el proyecto investigativo, Microsoft excel para elaborar las tablas, power point para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.8 PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- Accesibilidad: acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la verdad: forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: relación de una cosa con otras.
- Compromiso: palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADOS

5.1 ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 1 ¿usted cuenta con la licencia de funcionamiento vigente?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 2 ¿usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	5	83%
NO	1	17%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 3 ¿se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 4 ¿usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 5 ¿usted considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial de la MyPe?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	5	83%

NO	1	17%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 6 ¿usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 7 ¿conoce las ventajas y desventajas de la formalización?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 8 ¿usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	4	67%
NO	2	33%
Total	6	100%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios de servicios de transporte acuático

Tabla 9 ¿considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	51	75%
NO	17	25%

Total	68	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 10 ¿considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	25	37
NO	43	63
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 11 ¿considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	60	88
NO	8	12
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 12 ¿ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, ¿brindan alternativas de solución?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	40	59
NO	28	41
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 13 ¿considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	61	90
NO	7	10
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 14 teniendo en cuenta su visita, ¿está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	55	81
NO	13	19
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 15 ¿considera que los operadores turísticos, le brindan seguridad durante el circuito?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	58	85
NO	10	15
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

Tabla 16 ¿teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿está usted satisfecho con el servicio turístico?

OPCIÓN	fi	Hi %
SI	20	29
NO	48	71
Total	68	100

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de servicios de transporte acuático

5.2 ANALISIS DE RESULTADOS

Según el objetivo específico 01

En la tabla 01 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 33% (2 propietarios), manifiestan que, si cuentan con licencia de funcionamiento, y el 67% (4) dijeron que no tienen licencia de funcionamiento.

En la tabla 02 según variable formalización se aprecia del 100 % (6 propietarios), que el 83% (5 propietarios), manifiestan que la formalización les ayuda a crecer económicamente en el mercado, mientras que el 17% (1 propietario), manifiesta que no les ayuda a crecer económicamente en el mercado.

En la tabla 03 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 17% (1 propietario), manifiesta que sus trabajadores si se encuentran en registrados en planilla, mientras que el 83% (5 propietarios), manifiestan que sus trabajadores no se encuentran registrados en planilla. En la tabla 04 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 17% (1 propietario), manifiesta que, si conocen los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística, mientras que el 83% (5 propietarios), manifiestan que no conocen los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística.

Según el objetivo específico 02

En la tabla 05 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 83% (5 propietarios), manifiestan que la formalización les proporciona desarrollo y crecimiento empresarial en las MyPes, mientras que el 17% (1

propietario), considera que no les proporciona desarrollo y crecimiento empresarial.

En la tabla 06 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 17% (1 propietarios), manifiestan que, si realizan el pago de impuestos tributarios, mientras que el 83% (5 propietarios), manifestaron que no tienen conocimiento del pago tributario.

En la tabla 07 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 17% (1 propietario), manifiestan que, si conocen las ventajas y desventajas de la formalización, mientras que el 83% (5 propietarios) manifestaron que no conocen las ventajas y desventajas de la formalización.

En la tabla 08 según la variable formalización se aprecia del 100% (6 propietarios), que el 67% (4 propietarios) manifiestan que, si conocen el procedimiento para formalizar una MyPe, mientras que el 33% (2 propietarios), manifiestan que no conocen el procedimiento para formalizar una MyPe.

Según el objetivo específico 03

En la tabla 09 según la variable gestión de calidad se aprecia del 100% (68 clientes), que el 75% (51), consideran que el producto turístico que brindan los operadores es competitivo, mientras que el 25% (17), manifiestan que no es competitivo.

En la tabla 10 según la variable gestión de calidad se aprecia del 100% (68 clientes), que el 37% (25) consideran que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades, mientras que el 63% (43) consideran que el servicio de transporte acuático no es adecuado.

En la tabla 11 según la variable gestión de calidad se aprecia del 100% (68 clientes) que el 88% (60), consideran que el sector Turismo en Puerto Pizarro si reúne las condiciones para que sea considerado como atractivo turístico, mientras que 12% (8), consideran que no reúne las condiciones.

En la tabla 12 según la variable gestión de calidad se aprecia que del 100% (68 clientes) que el 59% (40), manifiestan que los operadores turísticos si brindan alternativas de solución ante cualquier sugerencia o reclamo hecho por los clientes, mientras que 41% (28), manifestaron que los operadores turísticos no brindan solución a las sugerencias, consultas hechas por los clientes.

Según el objetivo específico 04

En la tabla 13 según la variable gestión de calidad se aprecia que del 100% (68 clientes) que el 90% (61), consideran que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico, mientras que el 10% (7), consideran que no es necesario.

En la tabla 14 según la variable gestión de calidad se aprecia que del 100% (68 clientes) que el 81% (55) manifiestan que, si están de acuerdo con el ordenamiento turístico, mientras que el 19% (13), manifestaron no están de acuerdo con el ordenamiento turístico.

En la tabla 15 según la variable gestión de calidad se aprecia que del 100% (68 clientes) que el 15% (10), consideran que, si les brindan seguridad durante el circuito turístico, mientras que el 85% (58), manifestaron que no les brindan seguridad durante el circuito turístico.

En la tabla 16 según la variable gestión de calidad se aprecia que del 100% (68 clientes) que el 29% (20), manifestaron que están satisfechos con el servicio turístico, mientras que el 71% (48), manifestaron que no están satisfechos con el servicio turístico.

VI CONCLUSIONES

- Se concluyó según el objetivo específico 01, que la dimensión característica de la formalización, se considera que es necesario e importante actuar de acuerdo a las leyes, así como estar de acuerdo a los nuevos reglamentos y parámetros, informando a los propietarios ya que

ello contribuye al crecimiento económico de las MyPes, así mismo se les oriente para que realicen los procedimientos que se requieren acorde a la normativa y política de la empresa.

- Se concluyó según el objetivo específico 02, que la dimensión legislación y tributación, los propietarios consideran que es uno de los ejes principales cumplir con el pago de tributos al estado para contribuir con el desarrollo social e inversión pública. Así como orientar a los propietarios sobre las ventajas y desventajas que conlleva la formalización.
- Se concluyó según el objetivo específico 03, que la dimensión tipos de calidad, que las empresas brindan un producto turístico competitivo a través de los servicios turísticos, aprovechando que Puerto Pizarro es considerado un atractivo turístico, las empresas van ganando posicionamiento en el mercado y esto genera crecimiento económico, así mismo orientar a los propietarios prestadores de servicios para mejorar la atención y trato a los clientes, considerando que la prioridad es el cliente.
- Se concluyó según el objetivo específico 04, que la dimensión atención al cliente, que las empresas brindan un ordenamiento turístico accesible para los clientes, lo cual los clientes están de acuerdo con ello, esto genera confianza y seguridad turística antes y durante el circuito turístico, así orientar a los propietarios para considerar el guiado especializado como

parte del servicio turístico, de esta manera se pueda llegar a satisfacer a los clientes de transporte acuático.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, Cindy (2016) *“Caracterización de la formalización de las MyPes del sector servicios – rubro restaurantes de la avenida Argentina del distrito de Nuevo Chimbote, 2015”* Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/475>

Congreso de la Republica (2013) *“Ley N° 30056”* Proinversión.gob.pe. Recuperado del

sitio de internet:

https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf

Diario la gestión (2018) “Premier Villanueva anuncia que Compras MyPes

Perú será un programa Nacional”. Recuperado de sitio de internet: <https://gestion.pe/economia/premier-villanueva-anuncia-compras-myperu-sera-programa-nacional-232926>

Diario andino (s.f) (2015) “Gobierno potenciará Fondo Productivo de MyPes para impulsar

su desarrollo”. Recuperado de sitio de internet: <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-fondo-productivo-mypes-para-impulsarsu-desarrollo-702724.a>

Diario el comercio (2018) “Airbnb: "La data no muestra que los hoteles en Perú se queden sin negocio por nosotros”. Recuperado de sitio de internet:

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/airbnb-data-muestra-hoteles-peru-queden-negocio-noticia-546316>

Diario la república (2018) “Decretos Legislativos Fortalecerán la Inversión”. Recuperado de sitio de internet:

https://larepublica.pe/economia/1317923-mef-decretos-legislativos-fortaleceran-inversion-ministerio-economia-mype-igv-mef-ocde_

Gestiopolis (s.f) (2015) Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby Ishikawa, Recuperado de sitio de internet:

<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Juran (s.f) (2016) Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa,

Recuperado de sitio de internet:

<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Lidefer.con (s.f) (2015) Philip Crosby: Biografía y Aportaciones Principales

Recuperado de sitio de internet:

<https://www.lifeder.com/philip-crosby/>

Eumed.net (s.f) la calidad del servicio en los clientes logísticos Recuperado de sitio de internet:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Miranda, Malena (2018) “*Gobierno potenciará fondo productivo de MyPes para impulsar su desarrollo*” Andina. Recuperado del sitio de internet:

<https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-potenciara-fondo-productivo-mypespara-impulsar-su-desarrollo-702724.aspx>

Masías, María (2016) “*Formalización y gestión de calidad de las MyPes comerciales,*

rubro ropa del mercado central de Talara

(Piura), año 2016” Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del

sitio de internet:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MASIAS_VILCHEZ_MARIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinedo, Segundo (2017) “*Caracterización de la formalización en las MyPes sector 1 de abarrotes del mercado de Moshoque del distrito de José Leandro Ortiz, 2016*”

Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3639/FORMALIZACION_MICRO_Y_PEQUE%C3%91A_EMPRESA_PINEDO_VASQUEZ_SEGUNDO_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, Nancy (2016) “*Caracterización de la formalización y competitividad de las MyPes sector comercio del rubro ferreterías en el Barrio Cerro Colorado del distrito de Juliaca, 2015*”

Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/530/FORMALIZACION_FINANCIAMIENTO_RAMOS_COTACALLAPA_NANCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, Bernardo (s.f) “*Las MyPes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*”

revistas de investigación. Recuperado del sitio de internet:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Silva, Martin (2018) “*Caracterización de financiamiento y formalización de las MyPes comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018*”

Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3034>

Toledo, A (2011) “*Las MyPes ante un escenario de recuperación económico*”

repositorio UPAO. Recuperado del sitio de internet:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/162/5/QUISPE_RAMIREZ_Efectos_informalidad_formalidad_MARCO_TEORICO.pdf

Torres, Ángel (2016) “*Opinión Miguel Ángel Torres: La renovación de las MyPes*”

exitosa noticia. Recuperado del sitio de internet:

<https://exitosanoticias.pe/opinion-miguel-angel-torres-la-revolucion-de-las-mype/>

Thorne, Alfredo (2015) “*El gobierno impulsó nuevamente medidas en favor de las MyPes*”

Diario el Peruano. Recuperado del sitio de internet:

<https://elperuano.pe/noticia-el-gobierno-impulso-nueve-medidas-favor-mypes49580.aspx>

Quispe, Miriam (2017) “*Caracterización de la formalización y competitividad de las MyPes*

sector servicio – rubro escuelas de conductores del distrito de Juliaca Periodo

2016” Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4898/FORMALIZACION_Y_COMPETITIVIDAD_QUISPE_RAMIREZ_MIRIAM%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, Carlos (2013) “*Ayorando a la pequeña y mediana empresa*” Pymes peruanas.

Recuperado del sitio de internet:

<http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-elperu.html>

Valdiviezo, Persi (2016) “*Caracterización de la formalización y competitividad de las*

MyPes sector industrias – rubro panificadoras de la provincia de Tocache, Periodo

– 2016” Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6073/FORMALIZACION_COMPETITIVIDAD_VALDIVIEZO_FLORES_PERSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velarde, Marco (2017) *“Las MyPes que usan tecnologías pueden llegar a duplicar sus ventas”* La Republica. Recuperado del sitio de internet: <https://larepublica.pe/economia/1101432-las-mypes-que-usan-tecnologia-puedenllegar-a-duplicar-sus-ventas>

Ventura, Francisca (2017) *“Caracterización de la formalización y competitividad de las MyPes del rubro artesanales del distrito de Monsefú, 2016”* Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2485>

Villar, Paola (2017) *“ComexPerú: MyPes siguen aumentando, pero la formalización no avanza”* El Comercio. Recuperado del sitio de internet: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negociosperu-noticia-noticia-448518>

Zuta, Maria y Wiese, Ana (2009) *“Una MyPe con calidad: Guía para entender y evaluar un sistema de gestión de calidad”* uss.edu.pe. Recuperado del sitio de internet: http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/LIBRO_CALIDAD.pdf

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2018						2019							
	OCT		NOV			DIC		ENE			FEB			
	21	22-31	01-19	20-29	30	01-05	06-31	01-04	06-11	12	13-19	20	08	09
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	X	X	X											
INICIO DE CLASES	X													
INICIO DE CLASE	X													
RECOJO DE DATOS				X										
PROCESAMIENTO DE DATOS					X									
ANÁLISIS DE DATOS						X								
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN							X	X						
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO									X					
PREBANCA										X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES											X			
SUSTENTACIÓN												X		
TERMINO DE CLASE													X	
TERMINO DE CLASE														X

FUENTE: MOIC – ERP UALDECH.

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/.2.00
	50	Hojas bond	S/.5.00
	02	Lapiceros	S/.3.00
	01	Resaltador	S/.2.00
	01	Engrapador	S/.12.00
		Grapas	S/.3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de internet	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.5.00
	02	Impresión	S/.1.00
TALLER COCURRICULAR	01	Matrícula	S/. 200.00
	04	Pensión	S/.1800.00
	01	Antiplagio	S/.100.00
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20.00
TOTAL			S/.2180.00

ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

La presente encuesta está dirigida a los Dueños y/o Gerentes de los servicios de transporte acuático en villa Puerto Pizarro, año 2018, de las MyPes sector servicio.

A continuación, se presentan dos opciones entre las que deben ubicarse, marcando con una (x) aquella casilla que mejor representa su opinión con lo que representa en las variables “Formalización”.

Si	No
(X)	(X)

FORMALIZACIÓN		
ITEM	Si	No
1. ¿Usted? Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?		
2. ¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?		
3. ¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?		
4. ¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?		
5. ¿Usted? Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?		
6. ¿Usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?		
7. ¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?		
8. ¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

La presente encuesta está dirigida a los clientes de servicios de transporte acuático en villa Puerto Pizarro, año 2018 de las MyPes sector servicio.

A continuación, se presentan dos opciones entre las que deben ubicarse, marcando con una (x) aquella casilla que mejor representa su opinión con lo que representa en las variables “Gestión de calidad”.

Si	No
(X)	(X)

GESTION DE CALIDAD		
ITEM	Si	No
1. ¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?		
2. ¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?		
3. ¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?		
4. ¿Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?		
5. ¿considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?		
6. Teniendo en cuenta su visita, ¿está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?		
7. ¿Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?		
8. Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿está usted satisfecho con el servicio turístico?		

ANEXO 04: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

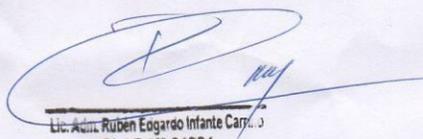
Yo..... Robén Edgardo Infante Carrillo.....

Identificado con DNI..... 4273487..... Carnet de Colegio N°..... 04004.....

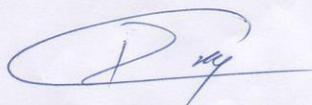
Con el grado de:..... Maestro en Gestión Pública.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “**Caracterización de la formalización y Gestión de Calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018**”; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Diciembre del 2018


Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "Caracterización de la Formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018"									
AUTOR: Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FORMALIZACION	/		/		/		/	
10E	Determinar las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
1	¿Usted. Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	/		/		/		/	
2	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	/		/		/		/	
3	¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?	/		/		/		/	
4	¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	/		/		/		/	
20E	Conocer la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
5	¿Usted. Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?	/		/		/		/	
6	¿Usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?	/		/		/		/	
7	¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	/		/		/		/	
8	¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	/		/		/		/	
	GESTIÓN DE CALIDAD	/		/		/		/	



Lic. Adm. Ruben Egoarao Infante Carrillo
CLAD N° 04004

3OE	Conocer los tipos de calidad de servicios en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
9	¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	/		/		/		/	
10	¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	/		/		/		/	
11	¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	/		/		/		/	
12	Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?	/		/		/		/	
4OE	Describir la atención al cliente personalizado en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro 2018								
13	Considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	/		/		/		/	
14	Teniendo en cuenta su visita, ¿Está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	/		/		/		/	
15	Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?	/		/		/		/	
16	Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿Está Satisfecho con el servicio turístico?	/		/		/		/	



Lic. Adm. Rubén Edgaro Infante Carrillo
CLAD N° 04504



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... Milagros Julissa Machado

Identificado con DNI... 72322792 Carnet de Colegio N°... 10021

Con el grado de: Licenciada en Administración

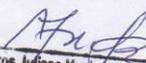
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **“Caracterización de la formalización y Gestión de Calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018”**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Diciembre del 2018

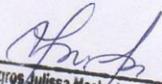

Milagros Julissa Machado Panta
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 10021

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "Caracterización de la Formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018"									
AUTOR: Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FORMALIZACION	/			/		/		/
10E	Determinar las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
1	¿Usted. Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	/			/		/		/
2	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	/			/		/		/
3	¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?	/			/		/		/
4	¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	/			/		/		/
20E	Conocer la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
5	¿Usted. Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?	/			/		/		/
6	¿Usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?	/			/		/		/
7	¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	/			/		/		/
8	¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	/			/		/		/
	GESTIÓN DE CALIDAD	/			/		/		/


 Milagros Julissa Machado Pantoja
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10021

30E	Conocer los tipos de calidad de servicios en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
9	¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	/		/		/		/	
10	¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	/		/		/		/	
11	¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	/		/		/		/	
12	Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?	/		/		/		/	
40E	Describir la atención al cliente personalizado en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro 2018								
13	Considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	/		/		/		/	
14	Teniendo en cuenta su visita, ¿Está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	/		/		/		/	
15	Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?	/		/		/		/	
16	Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿Está Satisfecho con el servicio turístico?	/		/		/		/	


 Milagros Julissa Machado Panta
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo Sosa Orellana, Cristhian.....

Identificado con DNI 00373944..... Carnet de Colegio N° 007335.....

Con el grado de: Mag. en Finanzas y Licenciado en Administración.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **“Caracterización de la formalización y Gestión de Calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018”**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Diciembre del 2018


Cristhian Sosa Orellana
Licenciado en Administración
CLAD - 07335

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "Caracterización de la Formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018"									
AUTOR: Br. Jhonathan Paul Fiestas Vargas									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FORMALIZACION	✓			✓		✓		✓
10E	Determinar las características de la formalización en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
1	¿Usted. Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	✓			✓		✓		✓
20E	Conocer la legislación y tributación en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
5	¿Usted. Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?	✓			✓		✓		✓
7	¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	✓			✓		✓		✓
8	¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	✓			✓		✓		✓
	GESTIÓN DE CALIDAD	✓			✓		✓		✓


Cristian Sosa Orellana
 Licenciado en Administración
 CLAD - 07335

3OE	Conocer los tipos de calidad de servicios en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro, 2018								
9	¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	✓		✓		✓		✓	
10	¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	✓		✓		✓		✓	
11	¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	✓		✓		✓		✓	
12	Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?	✓		✓		✓		✓	
4OE	Describir la atención al cliente personalizado en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en villa Puerto Pizarro 2018								
13	Considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	✓		✓		✓		✓	
14	Teniendo en cuenta su visita, ¿Está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	✓		✓		✓		✓	
15	Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?	✓		✓		✓		✓	
16	Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿Está Satisfecho con el servicio turístico?	✓		✓		✓		✓	


Cristian Sosa Orellana
 Licenciado en Administración
 CLAD - 07335

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

TÍTULO: "Caracterización de la Formalización y la Gestión de calidad en las MyPes del sector servicio del rubro transporte acuático en Villa Puerto Pizarro, 2018"

84

AUTOR: FIESTAS VARGAS JHONATHAN PAUL

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

¿Es pertinente con el concepto?	¿Necesita mejorar la redacción?	¿Es tendencioso asquiescente?	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	--

ANEXO 05: LIBRO DE CODIGOS

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS

N°	ITEM'S		1-6	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Usted. Cuenta con licencia de funcionamiento vigente?	SI	2	2	6	33	100
		NO	4	4		67	
2	¿Usted cree que la formalización le ayuda a crecer económicamente en el mercado?	SI	5	5	6	83	100
		NO	1	1		17	
3	¿Se encuentran en planilla los trabajadores que laboran en la producción de la MyPe?	SI	1	1	6	17	100
		NO	5	5		83	
4	¿Usted conoce los estatutos y reglamentos sujetas a la actividad turística?	SI	1	1	6	17	100
		NO	5	5		83	
5	¿Usted. Considera que la formalización le proporciona desarrollo y crecimiento empresarial a la MyPe?	SI	5	5	6	83	100
		NO	1	1		17	
6	¿Usted realiza pagos de impuestos tributarios en cuanto a la producción de la MyPe?	SI	1	1	6	17	100
		NO	5	5		83	
7	¿Conoce las ventajas y desventajas de la formalización?	SI	1	1	6	17	100
		NO	5	5		83	
8	¿Usted conoce el procedimiento para formalizar una MyPe?	SI	4	4	6	67	100
		NO	2	2		33	
9	¿Considera que el producto turístico que le brindan los operadores turísticos es competitivo?	SI	51	51	68	75	100
		NO	17	17		25	
10	¿Considera que el servicio de transporte acuático es adecuado para satisfacer sus necesidades?	SI	25	25	68	37	100
		NO	43	43		43	
11	¿Considera que el sector turismo en Puerto Pizarro reúne las condiciones turísticas como atractivo turístico?	SI	60	60	68	88	100
		NO	8	8		12	
12	Ante sus requerimientos y/o reclamos a los operadores turísticos, estos brindan alternativas de solución?	SI	40	40	68	59	100
		NO	28	28		41	
13	Considera que es necesario el guiado especializado como parte del producto turístico?	SI	61	61	68	90	100
		NO	7	7		10	
14	Teniendo en cuenta su visita, ¿Está usted de acuerdo con el ordenamiento turístico?	SI	55	55	68	81	100
		NO	13	13		19	
15	Considera que los operadores turísticos le brindan seguridad durante el circuito turístico?	SI	58	58	68	85	100
		NO	10	10		15	
16	Teniendo en cuenta el cumplimiento del itinerario turístico, seguridad, capacidad de carga, buen trato y amabilidad, ¿Está Satisfecho con el servicio turístico?	SI	20	20	68	29	100
		NO	48	48		71	

ANEXO 06: ALBUM DE FOTOGRAFIAS

Fotografía aplicando encuesta a los clientes de transporte acuático



aplicando encuesta a los propietarios de servicios de transporte acuático



ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

8.

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SÓLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

19%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de internet

Excluir citas: Activo

Excluir bibliografía: Activo

Excluir coincidencias: < 4%

