



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES
DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN
EL DISTRITO DE TUMBES, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

REYES ESPINOZA, JEYSY EMILY

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES - PERU

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro

Presidenta



Mgtr. Lic. Adm. Galvani Guerrero García

Miembro



Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por depositar su confianza en mí y apoyarme incondicionalmente para que logre mis metas.

Agradezco en forma muy especial al docente de curso de tesis quien sesión a sesión nos aporta sus conocimientos para el desarrollo de nuestra formación profesional.

A nuestros docentes por su dedicación por sus enseñanzas brindadas día a día y por su confianza que depositan para formar profesionales de bien.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres por que han estado conmigo en cada paso que doy cuidándome y dándome fortaleza quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta.

A mis Profesores a quien les debo gran parte de mi conocimiento, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente a esta gran casa prestigiosa universidad que abrió sus puertas a jóvenes como nosotros preparándonos como profesionales de un futuro y personas de bien hacia la sociedad.

RESUMEN

El presente trabajo denominado “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018” Es por ello que luego de investigar e identificar el problema

¿Caracterización de la gestión de calidad y Formalización de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018? En la cual el objetivo general es determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes Distrito de Tumbes, año 2018.

La presente investigación se ubica en el tipo Descriptiva, con un nivel de investigación Cuantitativo y un diseño No Experimental de corte transversal, la población es de 68 clientes y 10 propietarios de las diez (10) MyPes en el rubro hospedajes, en el sector servicio, se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto, se concluyó, que la dimensión Calidad de Servicio que la empresa brinda es una correcta orientación de servicio al cliente además a medida que la empresa va ganando posicionamiento en el mercado crece económicamente en conjunto con la imagen y prestigio ya que hoy en día la prioridad es el cliente en el ente de un negocios comercial y competente. Dentro del entorno externo las MyPes les comprometen 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

This work called "Characterization of quality management and formalization of MYPES, Sector Service category lodgings in the district of Tumbes, 2018" that is why after investigating and identifying the problem characterization of quality management and formalization of the MyPes of the sector Service category lodgings in the district of Tumbes, 2018? In which the general objective is to determine the characterization of the quality management and formalization of the MyPes, service Sector, category Lodgings Tumbes District, year 2018.

This research is located in the descriptive type, with a level of quantitative research and a non-Experimental cross-sectional design, the population is of 68 clients and 10 owners of the ten (10) MyPes in the category of lodgings, in the service sector, He applied the survey and questionnaire as data collection tools. Therefore, it was concluded, that the resignation quality of service that the company provides is a correct orientation of customer service in addition as the company is gaining market positioning grows economically in conjunction with the image and prestige as Today the priority is the client in the business of a competent and commercial businesses. Within the external environment, MyPes undertake to investigate the key aspects of the environment that involves 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.

ÍNDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	22
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	30
2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD.....	30
2.2.1.1 DEFINICIÓN	30
2.2.1.2 CALIDAD DEL SERVICIO	31
2.2.1.3 COMUNICACIÓN	31
2.2.2 FORMALIZACIÓN	33
2.2.2.1 DEFINICIÓN	33
2.2.2.2 LEGISLACIÓN	34
2.2.2.3 TRIBUTACIÓN.....	35
2.2.3 LEY DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	35
2.2.4 HOSPEDAJES.....	36
III. HIPÓTESIS	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	39
4.4.1 POBLACIÓN.....	39
4.4.2 MUESTRA	40
4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	41
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
4.6.1 TÉCNICAS.....	44

4.6.2	INSTRUMENTOS	44
4.7	PLAN DE ANALISIS	44
4.8	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	45
4.9	PRINCIPIOS ÉTICOS	46
V.	RESULTADOS.....	47
5.1	ANALISIS DE RESULTADOS	47
5.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
VI.	CONCLUSIONES	61
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
	LA VOZ Las teorías de la Gestión de Calidad Total recuperado de sitio de internet	64
	ANEXOS.....	65
	ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	65
	ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	66
	ANEXO 03: ENCUESTA	67
	ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS	71
	ANEXO 05: LIBROS DE CODIGOS	85
	ANEXO 06: ALBÚM DE FOTOGRAFÍAS.....	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población.....	40
Cuadro 2. Operacionalización de variables.....	42
Cuadro 3. Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje?.....	47
Tabla 2. ¿Considera usted que los servicios tangibles son adecuados para el hospedaje?... 47	
Tabla 3. ¿Considera usted que los servicios intangibles son adecuados para el hospedaje?.....	47
Tabla 4. ¿Se le brinda la correcta orientación del servicio?.....	47
Tabla 5. ¿Considera usted que la capacitación es uno de los factores más importantes?? ...48	
Tabla 6. ¿Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada?.....	48
Tabla 7. ¿Tiene conocimiento sobre el enfoque al cliente?.....	48
Tabla 8. ¿Considera usted que demuestra eficiencia en su atención?.....	48
Tabla 9. ¿Considera usted que el huso de la aplicación para mayor información es la correcta?.....	49
Tabla 10. ¿Está de acuerdo con los medios de pago que utiliza?	49
Tabla 11. ¿Conoce usted sobre la comunicación formal?.....	49
Tabla 12. ¿Conoce usted sobre la comunicación informal?.....	49
Tabla 13. ¿Está satisfecho con el servicio y la motivación que se le brinda?.....	50
Tabla 14. ¿Percibe usted cooperación con el trabajador y propietario ante un problema? ..50	
Tabla 15. ¿Cuentan con libertad de expresión?	50
Tabla 16. ¿Considera que la información que se le brinda es la satisfactoria?.....	50
Tabla 17. ¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped?.....	51

Tabla 18. ¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta al cambio?.....	51
Tabla 19. ¿Usted tiene conocimiento de la norma N° 030?.....	51
Tabla 20. ¿Considera usted que el periodo de prueba es de tres meses previo contratación?.....	51
Tabla 21. ¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje?	52
Tabla 22. ¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	52
Tabla 23. ¿Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444?	52
Tabla 24. ¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo a ley?.....	52
Tabla 25. ¿Existe una buena organización en su trabajo?.....	52
Tabla 26. ¿La tasa que usted paga por el árbitro municipal es el adecuado?.....	53
Tabla 27. ¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?.....	53
Tabla 28. ¿Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a Sunat?	53
Tabla 29. ¿Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por Sunat?.....	53
Tabla 30. ¿Pertenece a la renta de tercera categoría?.....	53
Tabla 31. ¿Su empresa pertenece el régimen MyPe tributario?.....	54
Tabla 32. ¿Tiene información necesaria para realizar algún trámite?	54

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del centro de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al Rubro de Hospedajes; en la Distrito de Tumbes se han identificado que existen (DIEZ) 10 MyPes dedicadas a este Rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de Gestión de Calidad y Formalización en el Distrito de Tumbes, en donde se pretende investigar ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes, Sector Servicio Rubro Hospedajes en Distrito de Tumbes, 2018? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación Determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes, Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018. Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas de Hospedaje sea factible para la comodidad de los propietarios, para así posteriormente poder determinar diferentes características que ayuden a la Gestión de Calidad y Formalización en el mercado y poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

Dentro del entorno externo las MyPes les comprometen 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).

En el Ámbito Político: MEF, Decretos legales mejorarán la inversión. Las proporcionadas, según el ministro Oliva afirmarán a las compañías del régimen MyPes la reposición del IGV y obviar la dupla tributación a las transformaciones en el exterior. Según se informó, existirán hasta 90 los decretos legales a informar. Ocho de los catorce decretos reglamentarios que publicó este jueves el Gobierno son referentes al campo tributario. Sus equitativos son instituir al país hacia la disposición internacional y extender con el avance económico. En palabras del viceministro de Economía, Hugo Perea, su señal, será positivo ya que proporciona las decisiones de inversión también asumen como proyecto detallar con una legislación regulada a los modelos internacionales y a las representaciones de la OCDE una de ellas es el Decreto Legislativo 1423, que favorece a las sociedades del Régimen General y el Régimen MyPe Tributario con ingresos menores a S/ 1.245.000 (300 UIT). De esta forma, según el ministerio de economía, se busca desplegar el potencial de empresas bajo este beneficio.

(Diario La República, 2018) Las micro y pequeñas empresas (MyPes) podrán acceder núcleos ejecutores para subscribir adquisiciones oficiales, según facultó el Ejecutivo. El equitativo es promover el progreso de las MyPes, a través de la canalización de los conocimientos de ganancia de los bienes fabricados especializados por parte de ellas. Así lo aprobó el Gobierno, mediante el DL 1414, en el marco de las facultades delegadas por el Congreso. Los núcleos ejecutores de adquisiciones son entes combinados formados que gozan de capacidad jurídica para pactar e intervenir en programaciones administrativos y judiciales", señala el decreto. Además, están conformados por un Directorio, que adopta acuerdos de

forma colegiada y por una Secretaría Ejecutiva que conduce la comisión técnica, operacional y administrativa. (*Según Diario el comercio 2018.*)

En el Ámbito Económico: El Premier Villanueva informa que Compras MyPe será un programa nacional. El presidente del Consejo de Ministros, César Villanueva, comunicó que Adquisiciones se convertirá en un programa nacional como segmento de las centradas de reacción económica y que constará a cargo del Ministerio de la Producción. Promueve el objetivo es que este año cinco ministerios constituyan parte del programa y ejecuten adquisiciones a las MyPe por un valor aproximado de S/ 400 millones. Esto ayudará a la reacción económica y a la concepción de empleo productivo y formal señaló que adquisiciones MyPe surgió con un decreto de urgencia el 1 de febrero de 2009 y hasta la fecha son unas 14,000 micro y pequeñas empresas MyPes que han significado de las técnicas de adquisiciones. Mientras que en compras directas se han dado aproximadamente de S/ 1,037 millones y se instauraron más de 17,000 transacciones con MyPes manufactureras de las 25 regiones del Perú. En tanto, el proyecto de ley 2518 busca aumentar la fuerza del proyecto hasta el 31 de marzo de 2020. Los gobiernos regionales y entes estatales asimismo lograrán adoptar bienes a través de este mecanismo, Tanto la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República, a modo Producción, Micro, Pequeña y Empresa y Asociaciones poseen admitido el dictamen. Actualmente, solo falta que la norma sea debatida en el Pleno del Congreso. (*Diario La Gestión, 2018*).

Además, El 30% de MyPes de las micro financieras sale de la pobreza sustenta que la Financiera Confianza de la Fundación Micro finanzas BBVA, ha asumido un alto impacto en el Perú, según Javier Flores, director general de la

referida fundación que ha cumplido diez años de operaciones. El directivo mantiene que en ese tiempo la entidad no solo ha logrado atender más de 500 mil clientes de micro ahorros, microcréditos y micro seguros, sino que tres de cada diez de sus clientes que permanece con la institución por tres años ha podido salir de la pobreza. En el Perú estamos muy satisfechos de que el 30% de 3 3nuestros clientes salen de la pobreza al tercer año de mantener una relación con Financiera Confianza, aseveró Flores. El ejecutivo indicó que la fundación ha consolidado a un grupo de entidades micro financieras en América Latina, al tiempo que ha desarrollado un conjunto de iniciativas, que han llevado al sector micro finanzas de la región a un sistema más sólido y robusto. (*Diario el Comercio, 2017*).

En el Ámbito Social: El Ministerio de la Producción (Produce) comunicó que trabaja con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y Cofide hacia corregir el Fondo para el Fortalecimiento Productivo de las Micro y Pequeñas Empresas (Forpro). De esta manera, se busca abrir la puerta e impulsar el financiamiento, reactivar y afianzar el desarrollo de estos emprendedores en todo el país, añadió. En ese contexto, el director general de Desarrollo Empresarial de Produce adelantó que se observa encajar garantías (no recíprocas) en el ámbito del Forpro y establecer que no se pidan a los emprendedores la condición de encontrarse en el régimen de MyPe Tributario. Esta decisión, precisó Ortega, se declara porque son pocos los clientes de las cajas municipales de ahorro y crédito que están en el régimen MyPe Tributario. “Otra forma de prosperar sería trabajar con más fuerza con los bancos que tienen más clientes en el régimen MyPe Tributario y luego, con las cajas municipales”, explicó el funcionario de Produce. Mediante la Resolución Ministerial 202-2017 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF),

transmitida en junio del 2017, en el diario El Peruano, el Ejecutivo aprobó el reglamento del Forpro y se señala que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018. *(Según diario andina s.f)*

El 75.5% de las micro y pequeñas empresas (MyPes) manufactureras considera que promover con capacidad le accede un excelente posicionamiento en el mercado, como reveló una reportaje hecha por el Ministerio de la Producción a través del Instituto Nacional de Calidad (Inacal).Walter Ramírez, economista del Inacal, indicó que la Encuesta Nacional de Calidad a la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Manufacturero 2017 es la principal que se efectúa en la historia del Perú en correlación a la calidad a modo exterior notación para mejorar la competitividad de estas elementos de negocio. La encuesta se dio con el objetivo de conocer el nivel de uso de normas técnicas, calibración de instrumentos de medición, evaluación de la conformidad, entre otros, para acomodar las políticas públicas, planes, programas o acciones de mejora de la calidad en las MyPes manufactureras. sostuvo por su aportación en el mayor importe incorporado en sus procesos productivos, así como por su emprendedora realización de normas técnicas. (Según diario gestión 2018)

En el Ámbito Tecnológico: Surgió AIRBNB como una plataforma ofrecida a la acogida de alojamientos en todo el mundo. El modelo de principal colaborativa reconoce, que, en la actualidad, que un interesado registre su vivienda en la web y pueda ofrecerla a viajeros interesados en una rutina más específica usualmente, a un precio más bajo para quienes viajen en grupos grandes y por largos periodos de tiempo. Chip Conley, director estratégico de hotelería y liderazgo de Airbnb, obtuvo el Perú en el marco del Entel Summit 2018 para

conversar sobre la agrupación y destacó, durante una exposición con periodistas locales, el potencial de nuestro país en términos de turismo frente a otras economías de la región. Lima es el destino turístico que crece con mayor rapidez en América Latina señaló el ejecutivo y no obstante detalló no conocer las regulaciones que se están buscando promover hacia la plataforma en nuestro país, explicó que como empresa estiman las medidas sensibles e hizo firmeza en que estas deben ser diferentes a las que los negocios hoteleros tienen., pudo conversar con el ejecutivo sobre el incremento de la plataforma, la representación en cómo manejan las medidas alrededor del mundo y su enfoque sobre el Perú como un destino de turismo a nivel global. *(Diario El comercio, 2018)*

Además; MyPes peruanas lograrán duplicar sus ventas con Kit Digital, Según estimados del Ministerio de la Producción, las sociedades que no manejan tecnología de la información, que son el 40%, venden la mitad en relación de las que sí las usan. El Ministerio de la Producción Produce presentó hoy la plataforma Kit Digital que contiene instrumentos, servicios y capacitaciones en marketing y gestión empresarial que permitirá a las MyPes y pymes peruanas incrementar sus ventas. El viceministro de MyPe e Industria, Marco Velarde, dijo -durante la exposición del Kit Digital – que las empresas que manejen esta plataforma para ejecutar transacciones comerciales lograrán duplicar sus negocios en un mediano plazo la primera versión del Kit Digital se encuentra disponible. Sin embargo, por la naturaleza de la decisión, esta se encontrará en mejora constante. Puede acceder a www.kitdigital.pe, registrarse con su DNI o RUC y podrá suscribir a 7000 cursos gratuitos. El camino será gratuito por un año, precisó. A su turno, Gonzalo Villarán, director general de Innovación, Tecnología, Digitalización y

Formalización del Produce, evaluó que para sectores productivos – una MyPe puede duplicar sus ventas si usa tecnologías de la información. En el sector comercio es un poco menos como es diferente, pero apreciamos que un 25% logran ir subiendo sus ventas. Lo que examinamos es ayudar a que la MyPe entre a este mundo digital. (*Diario Gestión, 2017*).

En el Ámbito Ecológico: Se edificarán parques industriales tecno-ecológicos. Los parques industriales tecno-ecológicos (pite) avalarán el crecimiento y progreso cuidadoso de las industrias a nivel nacional con dirección de clúster, en relación con el acabado del medio ambiente, el uso eficiente de la energía, la responsabilidad social y el cuidado del agua. este es uno de los elementos primordiales de la ley que forma el establecimiento de estos ejes en lugares trascendentales del país, cuya ejecución fue abordada en el foro constituido por la comisión de producción, micro y pequeña empresa y cooperativas, que preside el congresista Freddy Sarmiento Betancourt, en el auditorio Alberto Andrade Carmona del poder legislativo. y el acrecimiento del pite son de gran jerarquía para la economía originaria puesto que aumentará la producción y la capacidad en el país. Comunicó que en su grupo de trabajo hay un plan de ley que propone la elaboración de estudios técnicos para la construcción de parques industriales en todos los departamentos del país, entre ellos Piura y Lambayeque. Dijo que este último, con visión macro regional para cubrir amazonas, Cajamarca, Lambayeque y San Martín. El legislador piurano recalcó que el fortalecimiento de los parques industriales ecológicos está de acuerdo con el plan nacional de diversificación productiva que es uno de los primordiales objetivos que se exige para el ingreso a la organización para la colaboración y el progreso económico. Sarmiento recalcó

que cuando se incremente el número de parques industriales se crearán mayores oportunidades de trabajo y se fortalecerá la eficacia de las micro y pequeñas empresas en el país. indicó que se busca además la formalización de las MyPe para crear más atractivas en el mercado nacional, así como la proporción entre empresarios que están preparados a comprometerse a asociarse e invertir para hacerse más competitivos. El presidente de la comisión de producción recomendó que el país debe seguir el ejemplo de Singapur, Corea del Sur, China, Japón, Taiwán y Estados Unidos de América. El Perú tiene todas las condiciones para el progreso de los parques industriales. Estamos en el momento de decisiones, no se puede esperar más. (*Diario Andina, 2018*)

Se realizó una exitosa acción "Tela Cambio" con el objetivo de concientizar el uso excesivo de bolsas de polímero en el distrito del Rímac donde más de 2000 personas le dijeron NO al plástico., Los estudiantes de la Universidad Nacional Federico Villarreal con su campaña Tela Cambio alcanzaron reciclar más de una tonelada de plástico en el Parque El Maestro. Durante la campaña los vecinos del Rímac pudieron intercambiar 10 bolsas de plástico por una de bolsa de tela. También se contó con juegos, talleres y exhibiciones para grandes y chicos donde los habitantes aprendieron más sobre Tela Cambio y como cuidar el medio ambiente de Residuos Sólidos del Ministerio del Ambiente, solo Lima Metropolitana y el Callao generan 886 toneladas de basura plástica. Según (*Diario la republica 2018*)

En el Ámbito Legal: Cinco obligaciones que deben cumplir las MyPes para prorrogar pago del IGV por tres meses las micro y pequeñas empresas lograrán prorrogar hasta por tres meses el pago del Impuesto General a las Ventas

(IGV) que les corresponde pagar mensualmente, y un primer requisito a cumplir es que sus ventas anuales no superen los S/ 6.75 millones (1,700 UIT), comunicó hoy la Sunat. Sin embargo, las MyPes deben cumplir otros cuatro requisitos señalados en las disposiciones legales que aprueban esta aptitud y que están vigentes desde el mes pasado. Este beneficio está orientado a facilitar el desempeño de las obligaciones sujetas y por eso los interesados deben cumplir los siguientes requisitos: No mantener deudas tributarias en cobranza coactiva superiores a S/ 4,050 (1 UIT). No tener como titular a una persona natural o socios condenados por delitos tributarios. No se encuentren en proceso concursal. Haber presentado sus declaraciones y/o efectuado el pago de sus obligaciones del IGV y del Impuesto a la Renta, de los 12 periodos anteriores al plazo para disciplinar; salvo que tuvieran regularizado la declaración, el pago del tributo o fraccionado la deuda en un plazo de hasta noventa días previos a la fecha de acogimiento. La prórroga para el pago del IGV se ejerce por cada periodo tributario y para ello el interesado debe marcar la opción que figura en el Formulario N° 621 Declaración Jurada Mensual del IGV y Renta. Además, dicha prórroga no genera intereses moratorios ni sanciones, detalló la Sunat. Además, Sunat: Más de 140 mil MyPes se favorecerán con certificados digitales. La sunat informó que serán más de 140 mil empresas con ventas iguales o menores a 300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) las que podrán utilizar el certificado digital sin costo, pues Sunat ocupará el gasto total de la emisión, lo cual permitirá que más participantes puedan convertirse en emisores electrónicos. De esta forma, se proporcionará el desempeño de las obligaciones tributarias de las medianas y pequeñas empresas MyPes a través de la masificación de las facturas electrónicas. *(según diario*

gestión 2018)

El certificado digital es la herramienta y único medio técnico legal que avala la identificación de una persona al momento de expresar un recibo de pago electrónico. Según explicaron, el uso de facturas electrónicas también supone una disminución en los gastos que implica emitir facturas físicas. Mientras la emisión de una factura impresa tiene un costo estimado de S/ 1,03, el costo de una factura electrónica es de S/ 0,14, ya que con el uso de las facturas electrónicas, las MyPes y las microempresas poseerán conformidad para consolidar su crecimiento comercial, teniendo en cuenta la tendencia de la transformación digital. (*Diario rpp noticias,2017*)

Frente a lo propuesto se formuló el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, año ,2018? Permitiendo elaborar el objetivo general de investigación: Determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes Distrito de Tumbes, año 2018. Y los objetivos específicos: a) Describir la calidad de servicio en las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018. B) Determinar el nivel de comunicación en las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018. C) Describir la legislación en las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018. D) Identificar la tributación de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, en el Distrito Tumbes, año 2018.

Es por ello que la investigación quedó justificada de acuerdo a los propósitos de la línea de investigación de la carrera profesional de Administración; en cuanto

en la determinación de Gestión de Calidad y Formalización, es por ello que se pretende una iniciativa de desarrollo para las MyPes y creando posibilidades de investigación para dichas empresas.

Se justifica en lo Práctico, por que utiliza el mecanismo que permite conocer y encaminar al rubro de hospedajes en el distrito de Tumbes, desde los aspectos de la Gestión de Calidad y Formalización.

Se justifica en lo Teórico, porque contiene una apertura de conocimiento de la Gestión de Calidad y Formalización, teniendo como base el uso de herramientas prácticas y de bajo costo que utilizan estas empresas en el distrito de Tumbes (Miller y Salkiu, 2002).

Se justifica en lo Metodológico, 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. (Batista, 2006).

Se justifica en lo Profesional, porque me permitirá obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Se justifica en lo Institucional, porque este estudio beneficiara 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 motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios. (Batista, 2006).

Se justifica por conveniencia porque permite conocer la realidad de la Competitividad y Financiamiento del rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Tello (2018) ,en su investigación, *“Gestión de Calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas ,Sector Servicios rubro Hoteles del Distrito de José Crespo y Castillo Aucayau año 2017”* tiene como objetivo general principal determinar las características de la Gestión de calidad con el uso del marketing en las MyPes sector servicios Rubro Hoteles del Distrito de José Crespo y Castillo Aucayacu 2017 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. se concluye que los propietarios a pesar de no haber tenido una formación académica y algunos estudios de administración mantienen sus empresas vigentes para que alguna manera sus servicios sean requeridos por la población, pero creo que es vanguardia en este duro y competitivo mercado hotelero.

Para Román (2018), en su investigación *“caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotel cual en la micro y pequeñas empresas del Sector Servicio rubro Hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz ,2016”* tiene como objetivo general principal determinar las características de la Gestión de calidad bajo el modelo hotel cual en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz 2016 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como

instrumento de recolección de datos. Se concluyó que los clientes encuestados persisten que existe una deficiente gestión de calidad en los servicios porque consideran que no hay un interés por parte de los hoteles para mejorar la calidad del mismo de los distintos aspectos evaluados.

¿Según Soto (2018), en su investigación “caracterización del clima laboral y Gestión de calidad de las MyPes del sector Servicio rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes,2018” tiene como objetivo general determinar la caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MyPes sector servicio rubro Hospedajes del Distrito de Tumbes 2018 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Se concluye que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores además concluyo que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial por último los trabajadores muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Según Mosquera (2017) ,en su investigación “*Caracterización de la Competividad y formalización de las MyPes del Sector Servicio rubro Hospedajes en el Distrito de Uchiza 2017*” tiene como objetivo general es comprobar la Formalización de las MyPes influye en la Competividad del servicio Hospedaje en el Distrito de Uchiza región San Martín en el 2017 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. El rubro de hospedaje en el distrito de Uchuzica provincia de Tocache región san Martín no están a la altura de un

público exigente debido a muchos factores entre ella no hay presencia del estado con respecto a la categorización inspecciones, reglamentación y otras normas que coadyuven a lograr ser competitivos las MyPes en esta parte de país ya que contamos con muchos atractivos turísticos.

Para Balladares (2017) ,en su investigación *“Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las MyPes del sector servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes 2017”*, tiene como objetivo general determinar la Característica de la Gestión Calidad y Capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de tumbes 2017 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. en donde se concluye que las ventajas de la capacitación en las MyPes del rubro se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa sin embargo la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar al ánimo sus habilidades.

Para Sánchez (2016),en su investigación *“Caracterización de la Gestión de Cálida y Competividad de las MyPes del giro hostales y hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”* tiene como objetivo general ,determina las características de la Gestión de la Calidad y la Competividad de las MyPes del giro hostales hospedajes en el Distrito de Chiclayo 2016 y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de

recolección de datos. Se llegó a las conclusiones que la caracterización de la gestión de la calidad actúa positivamente en las MyPes del giro de hostales del Distrito de Chiclayo todos los microempresarios apuestan en ofrecer las características de la competitividad se rigen de acuerdo a lo exigido por los clientes al momento de brindar a los servicios siendo la misión principal de los hostales y hospedajes satisfacer toda la expectativa requerida por los clientes.

Según Ramos (2016), en su investigación *“Diseño de un Plan de Servicio para una mejor Gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región Tumbes 2016”* tuvo por objetivo general ,diseñar un plan de servicios para mejorar la Gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región Tumbes y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos.se llevo a las conclusiones que se ha podido lograr el objetivo sobre diseñar un plan de servicios para mejorar la Gestión Competitiva en las empresas hoteleras afín que las mismas mantengan posicionamiento empresarial en el mercado del sector teniendo en cuenta qué tumbes es zona de frontera y que contamos con las suficientes atractivos turísticos y que además el clima es tan cálido como para que estos tipos de empresa se mantengan en actividad por todo el año.

Es su investigación Sales (2016) *“Caracterización de la Capacitación en Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz, 2016”* tiene como objetivo general describir las principales características de la Capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios –

rubro hoteles de tres estrellas del Distrito de Huaraz; 2016. y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Finalmente se concluye que en los hoteles del Distrito de Huaraz existe deficiencia sobre la capacitación en atención al cliente por consiguiente existe un grupo de clientes insatisfechos con la atención brindada, mientras la otra parte optan por retirarse del establecimiento sin adquirir servicio.

En su investigación Zevallos (2016) “gestión en la capacitación y la rentabilidad en las MyPes rubro hoteles en Tumbes, 2016” tiene como objetivo general: Determinar las características de la Capacitación y la Rentabilidad en las MyPes rubro hoteles en Tumbes, 2016; y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que nos encontramos en un mundo cambiante y globalizado, es aquí donde los trabajadores tienen que adaptarse a estos cambios; esto se logra mediante la capacitación constante, porque a través de la capacitación el personal recibirá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiéndole ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

Según Tripul (2015),en su investigación “*Evaluación de Calidad del servicio del hotel casa cesar de Tumbes utilizando estándares de las buenas practicas durante el año 2015*” tiene como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotelería casa cesar de la ciudad de Tumbes utilizando

estándares derivados de las buenas prácticas y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos se concluye que el hotel casa cesar es una empresa que brinda servicio de alojamiento gracias a sus remodelaciones su organización se encuentra encargada por la administración Ángela Quispe herrera ,familia fundadora de la empresa la oferta del hotel se caracteriza por las plaza de cama y sus diferentes precios de la demanda de los clientes se encuentra claramente marcado por la temporada alta y baja que se dan en la ciudad de tumbes por ser un lugar altamente turístico, así en temporada alta demanda proviene principalmente de turísticas nacionales y extranjeros mientras que en temporada baja la demanda proviene principalmente de empresas corporativas brindar una atención inmediata a las necesidades de los clientes y poder brindarles conforten las instalaciones tanto del huésped como al personal.

Para Rodríguez (2015), en su *investigación “Evaluación de Calidad del Servicio hotel Bilian de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas practicas año 2015,”* tiene como objetivo general evaluar la Calidad del Servicio hotel Bilian de la ciudad de Tumbes “y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que utilizando entandares derivados de las buenas practicas el personal que conforma el equipo de trabajo de la empresa cuenta con la preparación necesaria para desempeñar en un hotel ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación superior as mismo existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo del

gerente general, o consultorías la calidad del hotel es óptima ,por otro lado el personal está conformado heterogéneamente quienes en su mayoría son gente de la zona elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad.

Para Palacios (2015), en su investigación *“Evaluación de Calidad del servicio del hotel Rizzo de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2015”*, tiene como objetivo general evaluar la Calidad del servicio hotel Rizzo de la ciudad de Tumbes utilizando entandares derivados de las buenas practicas” y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Y se concluyó que el personal que conforma el equipo de trabajo de la empresa cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un hotel ya que su mayoría llega hasta la educación superior así mismo existe una supervisión y dirección constante y se llevan a cabo capacitaciones a cargo de gerente general, o consultorías la calidad del hotel es óptima por otro lado el personal está conformado heterogéneamente quienes en su mayoría son gente de la zona elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad.

Según Angulo (2015),en su investigación *“Evaluación de Calidad y servicio del hotel Isis de la ciudad de tumbes ,utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2015”*, tiene como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel Isis de la ciudad de Tumbes utilizando

estándares derivados de las buenas prácticas y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Y se concluye que el hotel Isis es una empresa solida con 5 años en el mercado orientado al alojamiento de turistas tanto nacionales como extranjeros con relación al perfil del personal se ha determinado que este no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva acabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio.

Para Serna (2015), en su investigación, “*Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en hoteles tres estrellas del Distrito de Zorritos 2015*”, tuvo como objetivo general determinar cómo es la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio en hoteles tres estrellas del Distrito de Zorritos 2015, y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. y se concluyó que de los resultados obtenidos es importante resalta que la Gestión del Talento Humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva y de tener éxito en el mercado por lo que se recomienda generar un reclutamiento interno, practicar una comunicación abierta y participativa y una atención adecuada a las necesidades más personales del talento humano.

Según dioses (2015) ,en su investigación “*Evaluación de Calidad del Servicio del Hotel boulevard de la provincia de Zarumilla departamento de Tumbes utilizando estándares de las buenas practicas durante el año 2015*”, tiene como objetivo general evaluar la calidad del Servicio del hotel boulevard de la ciudad de Zarumilla utilizando estándares derivados de las buenas

prácticas y La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, se aplicó de la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos. Finalmente concluimos que el hotel boulevard es una empresa que se viene consolidando es sus más de cuatro año en el mercado e industria de restauración su organización se encuentra liderada por Hilario ípio rojas administrador de la empresa la oferta en el hotel se caracteriza por las habitaciones ofrecida en un ambiente agradable con moderna infraestructura así mismo la demanda del cliente se encuentra claramente marcada por la temporada alta y baja que se dan en la ciudad de tumbes por ser un lugar turístico y zona de frontera y extranjeros como ecuatorianos principalmente de empresas de huésped en la zona.

2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1 DEFINICIÓN

Juran (1951) Manifiesta que la calidad obtiene poseer varios significados, dos de los cuales son muy significativos para la empresa, ya que estos ofrecen planificar la calidad y la estrategia empresarial, Todo empieza con la planificación de la calidad. El centro de planificar la calidad es proporcionar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes y servicios.

Philip Crosby (S.F) Manifiesta que la calidad se precisa de acuerdo a su capacidad para satisfacer las necesidades reales de un consumidor, tomando muy en cuenta el valor de este último como

mecanismo final de un proceso de producción y comercialización. El guía y la correcta administración de los niveles organizacionales y de producción pueden disminuir, o inclusive erradicar, el número de errores que se puedan cometer, Finalmente, Crosby destaca que el nivel de calidad se mide según el grado de inconformidad que pueda generar en el consumidor.

Kaoru Ishikawa (S.F) Afirma que la gestión de calidad se debe pensar siempre que el hombre es un ser bueno, y por esta razón se debía confiar en su trabajo de calidad., lo que indica que está interesado en ejecutar sus empleos de la mejor manera posible. Desde el enfoque de la calidad, los directivos de la empresa deben estar en capacidad de reconocer este interés de los trabajadores. Que toda acción empresarial debía estar encaminada a unos sujetos que necesitaban ciertos productos o servicios, razón por la cual era importante conocerlos. Consideraba que la colaboración y el trabajo en equipo, a través de los círculos de calidad, debía estar presente en todos los niveles de la organización. Identificaba el mercadeo como el eje de toda organización, ilustrado como la acertada disposición de productos y servicios para las partes interesadas.

2.2.1.2 CALIDAD DEL SERVICIO.

Duque (2005,) considera que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una correlación de equitativa satisfacción de perspectivas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en

todas las fases del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

2.2.1.3 COMUNICACIÓN

MARTINEZ (2016) manifiesta *que* la comunicación se puede especificar como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una contestación, sea una opinión, actividad o conducta, En otras palabras, la comunicación es una forma de formar contacto con los demás por medio de opiniones, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado con el propósito del emisor consiste en modificar o reforzar el procedimiento de aquel que recibe la comunicación. Es decir, el acto de comunicar se lleva a cabo para recibir algo a cambio.

TEORIA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Las empresas manejan técnicas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a desarrollar la rentabilidad.

Mejora Continua

Las organizaciones que manejan un sistema de TQM ejecutan mejoras continuas que afectan a la calidad de los métodos y productos de la empresa. Un enfoque de mejora continua exige a los empleados a luchar por cero defectos y la eficiencia en todos los

procesos

Enfoque en el cliente

Los clientes externos e internos son el guía de los sistemas TQM.

Los clientes externos son las empresas o personas que hacen solicitudes de productos a una organización. Los clientes internos de una organización son los compañeros de trabajo o departamentos que toman parte del trabajo a medida que se mueve a través de la empresa.

Participación en equipo

Los sistemas TQM confían en las personas que trabajan en una organización hacia mejorar la calidad y los procesos. Desde los gerentes de nivel superior hasta el puesto más bajo de la organización están involucrados en el proceso de mejora continua en las organizaciones que utilizan este sistema.

Orientado por Datos

Organizaciones TQM utilizan datos cuantificables para tomar decisiones en los procesos de mejora de la empresa. Instrumentos como el control estadístico de procesos, mapeo de procesos y gráficas de barras ayudan a los empleados y directivos a identificar los problemas de calidad y proporcionan un plan para medir el éxito de una iniciativa de calidad.

2.2.2 FORMALIZACIÓN

2.2.2.1 DEFINICIÓN

Loyza (S.F) sostiene que es intensamente la formalización para las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento

económico. Si sostiene mediante progresos tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos, generará un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento. En cuanto a la formalidad involucra tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro como de permanecer dentro del mismo con pago de impuestos, como cumplir con las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros.

Clegg y Dunkerley (1980) Define La formalización en, el grado hasta el cual está formalizada una estructura es una indicación de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros organizacionales. Si se cree que los miembros son capaces de ejercer un juicio excelente y autocontrol, la formalización será baja; si se les ve como incapaces de tomar sus adecuadas decisiones y requerir un gran número de pautas para regir su comportamiento, la formalización será grande. La formalización implica el control organizacional sobre el individuo

Hage y Aiken (1967) proporcionan la siguiente definición de la formalización, La formalización constituye el uso de reglas en una organización. La clasificación de los puestos es una medición de cuántas reglas definen lo que los ocupantes de los puestos desarrollan. En otras palabras. la variable de la clasificación de puestos representa el grado hasta el que se especifica la descripción de los puestos. y la variable de observancia de la regla se refiere al

grado en el que los ocupantes de los puestos son supervisados para verificar su conformación con las normas establecidas por la codificación de los puestos. La codificación de los puestos representa el nivel de estandarización de labores, mientras que la observancia de la regla es una medición de la diversificación tolerada del comportamiento.

2.2.2.2 LEGISLACIÓN

Emanuel Kant (S.F) Manifiesta en su sentido genérico, es un conjunto de pautas de acción o conducta señaladas por la autoridad en control, y posee poder legal vinculante. Una ley es aquello que debe ser acatado y observado por naciones sujetos a sanciones o a consecuencias legales

2.2.2.3 TRIBUTACIÓN

SÁINZ DE BUFANDA(S.F) manifiesta que el tributo toda prestación patrimonial obligatoria -regularmente pecuniaria- establecida por la ley, a cargo de las personas físicas y jurídicas que se encuentren en los supuestos de hecho que la propia ley determine, y que parta administrada a dar satisfacción a los fines que al Estado y a los restantes entes públicos estén encomendados, También se puede decir que los tributos son ingresos públicos de Derecho público, que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una Administración pública como consecuencia de la ejecución del hecho imponible al que la Ley vincula el deber de contribuir. Su fin

primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posible vinculación a otros fines.

2.2.3 LEY DE LAS MICRO 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

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 HOSPEDAJES

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. HIPÓTESIS

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.

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)

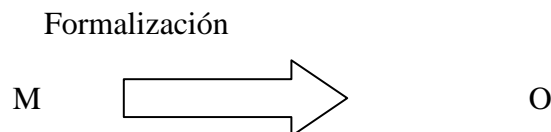
4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

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 y propietarios del servicio de hospedaje.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y



4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

4.4.1 POBLACIÓN

P1: La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de hospedajes, de las diez (10) MyPes dedicadas al servicio hospedajes

según mi criterio de investigación.

P2: La población para la variable, Formalización está conformada por los propietarios del servicio de hospedajes, en la ciudad de Tumbes, siendo (10) MyPes dedicadas al servicio del rubro hospedajes según mi criterio de investigación.

Cuadro 1. Población

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	Feijoo	1	2	3
2	Imperial	1	2	3
3	Las Lomas	1	3	4
4	Los Andes	1	2	3
5	Amanecer	1	2	3
6	El Ensueño	1	1	2
7	Talao	1	3	4
8	Amazonas	1	1	2
9	B'liam	1	2	3
10	Mariol	1	3	4

4.4.2 MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (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:

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

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z=

1.645) p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-

P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.50)(0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.706025(0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

n =

67.6506

25

n = 68

clientes

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

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas, entonces se conocen las

características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable formalización se considera que para $N = 10$; entonces $N = n$; por lo tanto, la muestra será la misma que la población siendo $n = 10$ propietarios de las MyPes.

4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE CALIDAD	<p>Juran (1951) Manifiesta que la calidad obtiene poseer varios significados, dos de los cuales son muy significativos para la empresa, ya que estos ofrecen planificar la calidad y la estrategia empresarial. Todo empieza con la planificación de la calidad. El centro de planificar la calidad es proporcionar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes y servicios</p>	<p>Se pretenderá determinar, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.</p>	Calidad del Servicio	Satisfacción	¿Se siente satisfecho con la atención que se brinda en el Hospedaje?	NOMINAL
				Infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura es la adecuados para el Hospedaje?	NOMINAL
				Tiempo	¿Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado ?	NOMINAL
				Elementos	¿Considera que los elementos materiales son adecuado a su estadía?	NOMINAL
				Limpieza	¿Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable ?	NOMINAL
				Motivación	¿Está satisfecho la motivación que se le brinda?	NOMINAL
				Cortesía	¿considera que tiene cortesía en su atención?	NOMINAL
				Necesidades	¿considera que el hospedaje está atento a sus necesidades?	NOMINAL
			Comunicación	Aplicaciones	¿Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta?	NOMINAL
				Medio de Pago	¿Está de acuerdo con los Medios de Pago que se utiliza?	NOMINAL
				Repuesta	¿el hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas?	NOMINAL
				Lenguaje	¿el lenguaje que utilizan es claro?	NOMINAL
				Publicidad	¿Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada?	NOMINAL
				Cooperación	¿Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?	NOMINAL
Atención	¿considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige?	NOMINAL				
Información	¿Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria?	NOMINAL				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
FORMALIZACIÓN	Hage y Aiken (1967) Define que formalización constituye el uso de reglas en una organización. La clasificación de los puestos es una medición de cuántas reglas definen lo que los ocupantes de los puestos desarrollan y los procedimientos de acuerdo a lo establecido para las contingencias que se presenten..	Se pretenderá determinar, describir las características de la Formalización de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Legislación	Reglamento	¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped?	NOMINAL
				Adaptación a los Cambios	¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta a los cambios?	NOMINAL
				Normas	¿Usted tiene conocimiento de la norma n°030?	NOMINAL
				Contrataciones	¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato ?	NOMINAL
				Derechos	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?	NOMINAL
				Flexibilidad	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	NOMINAL
				Legislación Administrativa	¿Conoce usted sobre legislación administrativa 27444?	NOMINAL
			Tributación	Leyes	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?	NOMINAL
				Organización	¿Existe una buena organización es su trabajo?	NOMINAL
				Tasas	¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?	NOMINAL
				Interés	¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?	NOMINAL
				Impuestos	¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?	NOMINAL
				Auditoria	¿Alguna vez se ha realizado una auditoria en su hospedaje por SUNAT?	NOMINAL
				Renta	¿Pertenece a renta de tercera categoría?	NOMINAL
Régimen	¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?	NOMINAL				
Conocimiento	¿Tiene la información necesaria para realizar algún trámite?	NOMINAL				

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 los diez centros de servicio hospedajes del distrito de Tumbes, 2018.

4.6.2 INSTRUMENTOS

Para García (2002) El cuestionario viene 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 Gestión de Calidad y Formalización, 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.

4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 3. Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL. Describir las principales características de la gestión de calidad y formalización de las MyPes, sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de la calidad de servicio de las MYPES. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. • Determinar el nivel de comunicación las MYPES Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. • Describir la legislación de las MYPES Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. • Identificar la tributación de las MYPES. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2018. 	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>VARIABLE 01: Gestión de Calidad</p> <p>VARIABLE 02: Formalización</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</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.

4.9 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. ¿Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje?

OPCION	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 2. ¿Considera usted que la infraestructura es la adecuada para el hospedaje?

OPCION	fi	Hi (%)
SI	46	68%
NO	22	32%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 3. ¿Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 4. ¿Considera que los elementos materiales son adecuados a su estadía?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	54	79%
NO	14	21%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 5. ¿Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	62	91%
NO	6	9%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 6. ¿Está satisfecho la motivación que se le brinda?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	56	82%
NO	12	18%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 7. ¿considera que tiene cortesía en su atención?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 8. ¿considera que el hospedaje está atento a sus necesidades?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	56	82%
NO	12	18%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 9. ¿Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	42	62%
NO	26	38%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 10. ¿Está de acuerdo con los medios de pago que utiliza?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 11. ¿el hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 12. ¿el lenguaje que utilizan es claro?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	16	24%
NO	52	76%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 13. ¿Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	56	82%
NO	12	18%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 14. ¿Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 15. ¿considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	54	79%
NO	14	21%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 16. ¿Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes

Tabla 17. ¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 18. ¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta al cambio?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 19. ¿Usted tiene conocimiento de la norma N° 030?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 20. ¿Considera usted que el periodo de prueba es de tres meses previo contratación?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 21. ¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 22. ¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 23. ¿Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 24. ¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo a ley?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 25. ¿Existe una buena organización en su trabajo?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 26. ¿La tasa que usted paga por el árbitro municipal es el adecuado?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 27. ¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 28. ¿Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a Sunat?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 29. ¿Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por Sunat?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 30. ¿Pertenece a la renta de tercera categoría?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 31. ¿Su empresa pertenece el régimen MyPe tributario?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

Tabla 32. ¿Tiene información necesaria para realizar algún trámite?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de los hospedajes

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según el Objetivo Específico 01

En la tabla 01. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje, Gestión de Calidad y el 0% (0) considera que no se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje

En la tabla 02. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 68% (46) Considera que la infraestructura es la adecuados para el Hospedaje y el 32% (22) que la infraestructura no es la adecuada para el hospedaje

En la tabla 03. Según la variable Gestión de calidad 100% (68clientes) manifiestan que; el 40% (59) considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado y el 41% (28) considera que el tiempo de pedido es el adecuado no son adecuados para el hospedaje

En la tabla 04. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 79% (54) considera que los elementos materiales son adecuados a su estadía y el 21% (14) considera que no son los elementos materiales adecuados a su estadía

En la tabla 05. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 91% (62) Considera que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable, y el 9% (6) considera no tiene una apariencia limpia y agradable

En la tabla 06. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 82% (56) Según su percepción considera Está satisfecho la

motivación que se le brinda y el 18% (12) considera no Están satisfecho con la motivación que se le brinda

En la tabla 07. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 59% (40) considera que que tiene cortesía en su atención y el 41% (28) considera que no tiene cortesía en su atención.

En la tabla 08. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 82% (56) Considera que el hospedaje está atento a sus necesidades y el 18% (12) considera que no está atento a sus necesidades

Según el Objetivo Específico 02

En la tabla 09. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 62% (42) Considera que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta y el 38% (26) considera que no huso de la aplicación para mayor información es la correcta.

En la tabla 10. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 100% (68) Considera que está de acuerdo con los medios de pago que utiliza y el 00% (00) considera que no está de acuerdo con los medios de pago que utiliza

En la tabla 11. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 100% (68) tiene capacidad para atender sus consultas y el 00% (00) considera que no tiene capacidad para atender sus consultas.

En la tabla 12. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 24% (16) Considera que el lenguaje que utilizan es claro y el 76% (52) considera que el lenguaje que utilizan no es claro

En la tabla 13. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68Clientes) manifiestan que; el 82% (56) Considera que que la publicidad es la adecuada y el 18% (12) considera que la publicidad no es la adecuada

En la tabla 14. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 71% (48) Considera que Percibe cooperación con el trabajador y propietario ante un problema y el 29% (20) considera que no Percibe cooperación con el trabajador y propietario ante un problema

En la tabla 15. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 79% (54) Considera que la recepcionista (0) le toma atención cuando se dirige y el 21% (14) considera que no considera que no le toma atención cuando se dirige

En la tabla 16. Según la variable Gestión de calidad el 100% (68clientes) manifiestan que; el 100% (68) Considera que la información que se le brinda es la satisfactoria y el 00% (00) considera que no se le brinda que la información es la satisfactoria.

Según el Objetivo Específico 03

En la tabla 17. Según la variable Formalización el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que de acuerdo al reglamento cumple con el registro adecuado del huésped el 00% (00) considera que no cumple con el registro adecuado del huésped

En la tabla 18. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que el personal que labora en su hospedaje se adapta al cambio 00% (00) considera que no se adapta al cambio el personal que labora

En la tabla 19. Según la variable Formalización el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 70% (7) Considera que tiene conocimiento de la norma N°030 30% (3) considera que no tiene conocimiento de la norma N°030

En la tabla 20. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que tiene conocimiento que el periodo de prueba es de tres meses previo contratación 00% (00) considera que no tiene conocimiento el periodo de prueba es de tres meses previo

En la tabla 21. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje 00% (00) considera que no que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje

En la tabla 22. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que es flexible dentro del personal a su cargo 00% (00) considera que no es flexible dentro del personal a su cargo.

En la tabla 23. Según la variable Formalización el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 70% (7) Considera que conoce usted sobre la legislación administrativa 27444 30% (03) considera que no conoce sobre la legislación administrativa 27444

En la tabla 24. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera usted que el sueldo es de acuerdo a ley 00% (00) considera que el que el sueldo no es de acuerdo a ley

Según el Objetivo Específico 04

En la tabla 25. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que existe una buena organización en su trabajo 00% (00) considera no existe una buena organización en su trabajo

En la tabla 26. Según la variable Formalización el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 70% (07) Considera que tasa que usted paga por el árbitro municipal es el adecuado 30% (03) considera que la tasa que paga por el árbitro municipal no es el adecuado

En la tabla 27. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva 00% (00) considera no Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva

En la tabla 28. Según la variable Formalización el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 00% (00) Considera que Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat 00% (00) considera no se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat

En la tabla 29. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 07% (07) Considera se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat 30% (03) considera no se le realizado una auditoria en su

hospedaje por sunat

En la tabla 30. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que Pertenece a la renta de tercera categoría (00) considera no Pertenece a la renta de tercera categoría

En la tabla 31. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera que su empresa pertenece el régimen MyPe tributario (00) considera no pertenece el régimen MyPe tributario

En la tabla 32. Según la variable Formalización el 100% (10propietarios) manifiestan que; el 100% (10) Considera Tiene información necesaria para realizar algún trámite (00) considera no Tiene información necesaria para realizar algún trámite.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó, según el Objetivo Específico 01, que la dimensión Calidad de Servicio que la empresa brinda una correcta orientación de servicio al cliente además a medida que la empresa va ganando posicionamiento en el mercado crece económicamente en conjunto con la imagen y prestigio ya que hoy en día la prioridad es el cliente en el ente de un negocios comercial y competente.
- Se concluyó, según el Objetivo Específico 02, que la dimensión comunicación la empresa domina el huso correcto de la publicidad como medios de comunicación con un correcto mensaje manifiestan los clientes que permite de manera inmediata identificar lo que uno busca como huésped tanto así que se siente una comodidad tanto con el servicio y usuario ya que ello contribuye a la actualización constante y buscar mantener el margen equitativo
- Se concluyó, según el Objetivo Específico 03, que la dimensión legislación consideran que es importante estar de acuerdo a las leyes y constantemente trabajan y se orientan de acuerdo a los nuevos reglamentos y parámetros ya que ello contribuye económicamente a la empresa y así mismos se orienta a los trabajadores para que realicen sus procedimientos de acuerdo a la normativa y políticas de la empresa.
- Se concluyó, según el Objetivo Específico 04, que la dimensión tributo los propietarios consideran que es uno de los ejes principales para que una empresa funcione que cumpla con sus tributos y no obstante a ello contribuya al Perú para que surja más crecimiento económico e inversión en calidad de desarrollo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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_

DIARIO EL COMERCIO (2018) “MyPes podrán conformar núcleos ejecutores para realizar compras públicas”. Recuperado de sitio de internet: <https://elcomercio.pe/economia/mypes-podran-conformar-nucleos-ejecutores-realizar-compras-publicas-noticia-nndc-556999>

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 EL COMERCIO (2017) “BBVA: El 30% de MyPes de las micro financieras sale de la pobreza”. Recuperado de sitio de internet: <https://elcomercio.pe/economia/peru/bbva-30-mypes-microfinancieras-sale-pobreza-437260>

DIARIO ANDINA (S.F) “Gobierno potenciará Fondo Productivo de MyPes para impulsar su desarrollo”. Recuperado de sitio de internet: <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-potenciara-fondo-productivo-mypes-para-impulsar-su-desarrollo-702724.a>

DIARIO GESTIÓN (2018) “El 75% de Mypes de manufactura reconoce que producir con calidad favorece su posición en mercado”. Recupera de sitio de internet:

<https://gestion.pe/economia/75-mypes-manufactura-reconoce-producir-calidad-favorece-posicion-mercado-nndc-241728>

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 GESTIÓN (2017) “Mypes peruanas podrán duplicar sus ventas con Kit Digital del Produce” Recuperado de:

<https://gestion.pe/economia/mypes-peruanas-podran-duplicar-ventas-kit-digital-produce-143979>

GESTIOPLIS (S.F) 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) 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) 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>

(2016) Definición de Comunicación según 5 Autores recuperado de sitio de internet: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>

LA VOZ Las teorías de la Gestión de Calidad Total recuperado de sitio de internet: <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>

LIDEFER.CFILE Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento,

capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013) Recuperado de:

<file:///C:/Users/yuliana%20preciado/Downloads/829-2797-1-PB.pdf>

SALUD COLECTIVA, organizaciones estructuras, procesos y resultados

Recuperado de sitio de internet:

<file:///C:/Users/yuliana%20preciado/Downloads/829-2797-1-PB.pdf>

ANEXOS

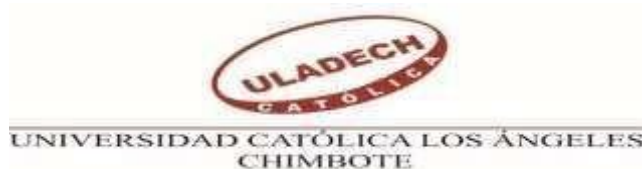
ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2018					
	OCT	DIC				
	21	01	02. 07	08	14	15
INICIO DE CLASES	X					
INICIO DE CLASES	X					
PREBANCA		X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES			X			
SUSTENTACION				X		
TERMINO DE CLASES					X	
TERMINO DE CLASES						X

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL
MATERIALES	100 Unid	HOJAS BOND	4.00
	2 Unid	LAPICERO	1.00
	1 Caja	GRAPAS	2.00
		MATRICULA	200.00
		PENSIONES	1800.00
		TURNITIN	100.00
SERVICIOS		USO DE INTERNET	50.00
	100 Unid	FOTO COPIAS	10.00
		REFRIGERIO	50
	30 Unid	IMPRESIONES	15.00
MOVILIDAD		MOVILIDAD INTERNA	50.00
TOTAL	2.232		

ANEXO 03: ENCUESTA



ENCUESTA SOBRE GESTION DE CALIDAD

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN UN CONJUNTO DE OPCIONES ENTRE LAS QUE DEBE UBICARSE, MARCANDO CON UNA X AQUELLA CASILLA QUE MEJOR REPRESENTA SU OPINIÓN EN CUANTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD.

1 ¿Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje?

SI NO

2 ¿Considera usted que la infraestructura es la adecuados para el Hospedaje?

SI NO

3 ¿Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado?

SI NO

4 ¿Considera que los elementos materiales son adecuados a su estadía?

SI NO

5 ¿Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable?

SI NO

6 ¿Está satisfecho la motivación que se le brinda?

SI NO

7 ¿considera que tiene cortesía en su atención?

SI NO

8 ¿considera que el hospedaje está atento a sus necesidades?

SI

NO

9 ¿Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta?

SI

NO

10 ¿Está de acuerdo con los Medios de Pago que se

utiliza?

SI

NO

11 ¿el hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas?

SI

NO

12 ¿el lenguaje que utilizan es claro?

SI

NO

13 ¿Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada?

SI

NO

14 ¿Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un

problema?

SI

NO

15 ¿Considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige?

SI

NO

16 ¿Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria?

SI

NO

ENCUESTA SOBRE FORMALIZACION

A continuación, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la FORMALIZACION.

17 ¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped?

SI

NO

18 ¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta a los cambios?

SI

NO

19 ¿Usted tiene conocimiento de la norma N°030?

SI

NO

20 ¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato?

SI

NO

21 ¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje?

SI

NO

22 ¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?

SI

NO

23 ¿Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444?

SI

NO

24 ¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo a la ley?

SI

NO

25 ¿Existe una buena organización en su trabajo?

SI

NO

26 ¿La tasa que usted paga por el árbitro municipal es el adecuado?

SI

NO

27 ¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?

SI

NO

28 ¿Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat?

SI

NO

29 ¿Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat?

SI

NO

30 ¿Pertenece a la renta de tercera categoría?

SI

NO

31 ¿Su empresa pertenece al régimen MyPe tributario?

SI

NO

32 ¿Tiene la información necesaria para realizar algún

trámite? SI

No

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, DOÑA ORELLANA, CRISTIAN

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

Con el grado de:

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. Jeisy Emily Reyes Espinoza**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 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, noviembre del 2018



Dr. LIC. DR. CRISTIAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAGISTER EN FINANZAS

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018;									
AUTOR: Br Jissy Emily Reyes Espinoza									
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
	GESTIÓN DE CALIDAD	✓			✓		✓		✓
1OE	Describir la calidad de servicio en las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
1	Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje	✓			✓		✓		✓
2	Considera que la Información que se le brinda es satisfactoria	✓			✓		✓		✓
3	Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado	✓			✓		✓		✓
4	Considera que los elementos materiales son adecuado a su estadía	✓			✓		✓		✓
5	Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable	✓			✓		✓		✓
6	Está satisfecho la motivación que se le brinda	✓			✓		✓		✓
7	considera que tiene cortesía en su atención	✓			✓		✓		✓
8	considera que el hospedaje está atento a sus necesidades	✓			✓		✓		✓
2OE	Determinar el nivel de Comunicación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
9	Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta	✓			✓		✓		✓


 MARÍA ANA CRUZ MARÍA ROSA ORELLANA
 NUMERO DE COLEGIATURA 007330
 MAGISTER EN FINANZAS

10	Está de acuerdo con los Medios de Pago que se utiliza	✓		✓	✓	✓
11	El hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas	✓		✓	✓	✓
12	El lenguaje que utilizan es claro	✓		✓	✓	✓
13	Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada	✓		✓	✓	✓
14	Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?	✓		✓	✓	✓
15	Considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige	✓		✓	✓	✓
16	Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria	✓		✓	✓	✓
FORMALIZACIÓN						
3OE	Describir la legislación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.					
17	De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped	✓		✓	✓	✓
18	Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta a los cambios	✓		✓	✓	✓
19	Usted tiene conocimiento de la norma N°030	✓		✓	✓	✓
20	Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato	✓		✓	✓	✓
21	Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje	✓		✓	✓	✓
22	Considera usted que el flexible dentro del personal a su cargo	✓		✓	✓	✓
23	Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444	✓		✓	✓	✓
24	Considera usted que el sueldo es de acuerdo a la ley	✓		✓	✓	✓
4OE	Identificar la tributación de las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018					
	Existe una buena organización en su trabajo	✓		✓	✓	✓
26	La tasa que usted paga por el árbitro municipal es el adecuado	✓		✓	✓	✓
27	Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva	✓		✓	✓	✓


 Sr. Lic. Adm. CRISTÓBAL SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 097325
 MAGISTER EN FINANZAS

28	Alguna vez se lo notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat	✓			✓		✓		✓
29	Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat	✓			✓		✓		✓
30	Pertenece a la renta de tercera categoria	✓			✓		✓		✓
31	Su empresa pertenece al régimen MyPe tributario	✓			✓		✓		✓
32	Tiene la información necesaria para realizar algún trámite	✓			✓		✓		✓


 WILKEMA DROSTMAN GOSIA ORELLANA
 COMISARIO DE COLEGIATURA DE LOS
 REGISTROS EN FINANZAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Melagros Juliana Machado Panto.....

Identificado con DNI.....72322772.. 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. Jeysy Emily Reyes Espinoza**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 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, noviembre del 2018


Melagros Juliana Machado Panto
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 10021

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y Formalización de las MyPES del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018.									
AUTOR: Br Jeissy Emily Reyes Espinoza									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquietescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
10E	Describir la calidad de servicio en las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
1	Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje	/		/		/		/	
2	Considera que la información que se les brinda es satisfactoria	/		/		/		/	
3	Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado	/		/		/		/	
4	Considera que los elementos materiales son adecuado a su estadia	/		/		/		/	
5	Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable	/		/		/		/	
6	Está satisfecho la motivación que se le brinda	/		/		/		/	
7	considera que tiene cortesía en su atención	/		/		/		/	
8	considera que el hospedaje está atento a sus necesidades	/		/		/		/	
20E	Determinar el nivel de Comunicación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
9	Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta	/		/		/		/	


 Jhanna Macías
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 19821

10.	Está de acuerdo con los Medios de Pago que se utiliza	✓		✓	✓	✓
11.	El hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas	✓		✓	✓	✓
12.	El lenguaje que utilizan es claro					
13.	Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada	✓		✓	✓	✓
14.	Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?	✓		✓	✓	✓
15.	Considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige	✓		✓	✓	✓
16.	Considera que la información que se les brinda es satisfactoria	✓		✓	✓	✓
	FORMALIZACIÓN	✓		✓	✓	✓
3OE	Describe la legislación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.					
17.	De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped	✓		✓	✓	✓
18.	Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta a los cambios	✓		✓	✓	✓
19.	Usted tiene conocimiento de la norma N°030	✓		✓	✓	✓
20.	Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato	✓		✓	✓	✓
21.	Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje	✓		✓	✓	✓
22.	Considera usted que el flexible dentro del personal a su cargo	✓		✓	✓	✓
23.	Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444	✓		✓	✓	✓
24.	Considera usted que el sueldo es de acuerdo a la ley	✓		✓	✓	✓
4OE	Identificar la tributación de las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018					
	Existe una buena organización en su trabajo	✓		✓	✓	✓
26.	La tasa que usted paga por el arbitro municipal es el adecuado	✓		✓	✓	✓
27.	Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva	✓		✓	✓	✓


 JUDITH JUAREZ HUACIDO PANTA
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 (LAD - 1992)

28	Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat	✓		✓	✓	✓
29	Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat	✓		✓	✓	✓
30	Pertenece a la renta de tercera categoria	✓		✓	✓	✓
31	Su empresa pertenece al régimen MyPe tributario	✓		✓	✓	✓
32	Tiene la información necesaria para realizar algún trámite	✓		✓	✓	✓


 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE CONSUMIDORES
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
 2015 - 1915



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo Sesercino Cameron Huamán

Identificado con DNI 40781745 Carnet de Colegio N° 08093

Con el grado de 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. Jeysy Emily Reyes Espinoza**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 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, noviembre del 2018




Sesercino Cameron Huamán #1
Licenciado en Administración
CLAD 08093

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018;									
AUTOR: Br Jeisy Emily Reyes Espinoza									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
10E	Describir la calidad de servicio en las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
1	Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje	✓		✓		✓		✓	
2	Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria	✓		✓		✓		✓	
3	Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado								
4	Considera que los elementos materiales son adecuado a su estadía	✓		✓		✓		✓	
5	Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable	✓		✓		✓		✓	
6	Está satisfecho la motivación que se le brinda	✓		✓		✓		✓	
7	considera que tiene cortesia en su atención	✓		✓		✓		✓	
8	considera que el hospedaje está atento a sus necesidades	✓		✓		✓		✓	
20E	Determinar el nivel de Comunicación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.								
9	Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta	✓		✓		✓		✓	


Soforno Cameron Nazman
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093

10	Está de acuerdo con los Medios de Pago que se utiliza	/		/	/	/
11	El hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas	/		/	/	/
12	El lenguaje que utilizan es claro					
13	Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada	/		/	/	/
14	Percebe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?	/		/	/	/
15	Considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige	/		/	/	/
16	Considera que la información que se les brinda es satisfactoria	/		/	/	/
	FORMALIZACIÓN	/		/	/	/
3OE	Describir la legislación en las MYPES, Sector Servicio, Rubro Hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018.					
17	De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped	/		/	/	/
18	Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta a los cambios	/		/	/	/
19	Usted tiene conocimiento de la norma N°030	/		/	/	/
20	Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato	/		/	/	/
21	Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje	/		/	/	/
22	Considera usted que el flexible dentro del personal a su cargo	/		/	/	/
23	Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444	/		/	/	/
24	Considera usted que el sueldo es de acuerdo a la ley	/		/	/	/
4OE	Identificar la tributación de las MYPES, Sector Servicio, Rubro hospedajes, Distrito Tumbes, año 2018					
	Existe una buena organización en su trabajo	/		/	/	/
26	La tasa que usted paga por el arbitro municipal es el adecuado	/		/	/	/
27	Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva	/		/	/	/


Selerino Camarón Huaman
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093

28	Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat	/		/		/		/
29	Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat	/		/		/		/
30	Pertenece a la renta de tercera categoria	/		/		/		/
31	Su empresa pertenece al régimen MyPe tributario	/		/		/		/
32	Tiene la información necesaria para realizar algún trámite	/		/		/		/


S. Camarón
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093

ANEXO 05: LIBROS DE CODIGOS

Nº	ITEM S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
17	¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huésped?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
18	¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta al cambio?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
19	¿Usted tiene conocimiento de la norma N°030?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
20	¿Considera usted que el período de prueba es de tres meses previo contratación?	SI	2	2	2	2				2	2	2	7
		NO							1	1			3
21	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
22	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
23	¿Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444?	SI	2	2	2	2				2	2	2	7
		NO							1	1			3
24	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo a ley?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
25	¿Existe una buena organización en su trabajo?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
26	¿La tasa que usted paga por el arbitrio municipal es el adecuado?	SI	2	2	2	2				2	2	2	7
		NO					1	1	1				3
27	¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
28	¿Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
29	¿Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat?	SI	2	2	2	2				2	2	2	7
		NO					1	1	1				3
30	¿Pertenece a la renta de tercera categoria?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
31	¿Su empresa pertenece el rigemen mype tributario?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0
32	¿Tiene información necesaria para realizar algun tramite?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO											0

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospedaje.?	FORMALIZACI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Considera usted que la infraestructura es la adecuadas para el Hospedaje?	SI	46	46	68	68	100
		NO	22	22		32	
3	¿Considera usted que el tiempo de pedido es el adecuado ?	SI	40	40	68	59	100
		NO	28	28		41	
4	¿Considera que los elementos materiales son adecuado a su estadía	SI	54	54	68	79	100
		NO	14	14		21	
5	¿Considera usted que el hospedaje tiene una apariencia limpia y agradable ?	SI	62	62	68	91	100
		NO	6	6		9	
6	¿Está satisfecho con la motivación que se le brinda?	SI	56	56	68	82	100
		NO	12	12		18	
7	¿considera que tiene cortesía en su atención?	SI	40	40	68	59	100
		NO	28	28		41	
8	¿considera que el hospedaje está atento a sus necesidades?	SI	56	56	68	82	100
		NO	12	12		18	
9	¿Considera usted que el uso de aplicación para una mayor información es la correcta?	SI	42	42	68	62	100
		NO	26	26		38	
10	¿Está de acuerdo con los Medios de Pago que se utiliza?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
11	¿El hospedaje tiene capacidad para atender sus consultas?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
12	¿El lenguaje que utilizan es claro?	SI	16	16	68	24	100
		NO	52	52		76	
13	¿Según su percepción considera usted que la publicidad es la adecuada?	SI	56	56	68	82	100
		NO	12	12		18	
14	¿Percibe usted cooperación con el trabajador y el propietario ante un problema?	SI	48	48	68	71	100
		NO	20	20		29	
15	¿considera que la recepcionista le toma atención cuando se dirige?	SI	54	54	68	79	100
		NO	14	14		21	
16	¿Considera que la Información que se les brinda es satisfactoria?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿De acuerdo al reglamento usted cumple con el registro adecuado del huesped?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Considera usted que el personal que labora en su hospedaje se adapta al cambio?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿Usted tiene conocimiento de la norma N°030?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
4	¿Considera usted que el periodo de prueba es de tres meses previo contratacion?	SI	7	7	10	70	100
		NO	3	3		30	
5	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales en su hospedaje?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
6	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
7	¿Conoce usted sobre la legislación administrativa 27444?	SI	7	7	10	70	100
		NO	3	3		30	
8	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo a ley?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
9	¿Existe una buena organización en su trabajo?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
10	¿La tasa que usted paga por el arbitro municipal es el adecuado?	SI	7	7	10	70	100
		NO	3	3		30	
11	¿Tiene conocimiento sobre la cobranza coactiva?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
12	¿Alguna vez se le notificado por que no cumple con sus impuestos a sunat?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
13	¿Alguna vez se realizado una auditoria en su hospedaje por sunat?	SI	7	7	10	70	100
		NO	3	3		30	
14	¿Pertenece a la renta de tercera categoria?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
15	¿Su empresa pertenece el rigemen mype tributario?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	
16	¿Tiene información necesaria para realizar algun tramite?	SI	10	10	10	100	100
		NO	0	0		0	

ANEXO 06: ALBÚM DE FOTOGRAFÍAS



ANEXO 07: EVIDENCIA TURNITIN

