



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TÍTULO:

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y
FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO
RUBRO AGENCIA GUIAS DE TURISMO EN EL DISTRITO DE
TUMBES, AÑO 2018.**

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

AUTORA:

Br. SILVA RUIZ, TATIANA GERALDIN

ASESOR:

MGTR. LIC. ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ.

TUMBES – PERÚ

2019

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

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios por haberme concedido vida y salud para cumplir esta meta a nivel académico, también a mis padres quienes constituyen el pilar fundamental de mi vida y que siempre me han guiado con su valioso ejemplo y sabiduría, me han dado todo lo que soy, mis valores, mis principios, y por motivarme a seguir creciendo y desarrollándome como profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera profesional y así también a los diferentes docentes que impartieron sus conocimientos y su apoyo para seguir desarrollándome.

Agradezco también a mi asesor de proyecto de tesis por haberme brindado la oportunidad de trabajar con ellos su capacidad y conocimiento científico, así como haber guiado durante todo el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación denominada "CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO AGENCIA GUÍAS DE TURISMO EN EL DISTRITO TUMBES AÑO 2018". Tiene como problema general ¿Cuáles son las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018? En el cual el objetivo general de la investigación es Describir las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes 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 4 propietarios de las (4) MyPes Agencias Guías Turismo, se les se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, sobre la competitividad y formalización de las MyPes. Se concluyó, se determinó que los clientes desean tener precios bajos por el servicio que se les brinda las Agencias Guías de Turismo ya que es una buena estrategia empresarial competitiva para ganar más clientes y tener más Turismo en la ciudad de Tumbes.

Palabras claves: Competitividad y Formalización, de las MyPes.

ABSTRACT

The present investigation denominated "CHARACTERIZATION OF THE COMPETITIVENESS AND FORMALIZATION OF THE MYPES OF THE SECTOR SERVICE RUBRO AGENCIA GUIDES OF TOURISM IN THE DISTRICT TUMBES YEAR 2018". It has as a general problem What are the Characteristics of the Competitiveness and the Formalization of the MYPES, of the Service Sector, Tourist Guide Agencies in the District of Tumbes, 2018? In which the general objective of the research is to Describe the Characteristics of Competitiveness and the Formalization of the MYPES, of the Service Sector, Tourist Guide Agencies in the District of Tumbes 2018. The present investigation is located in the descriptive type, with a level of quantitative research and a non-experimental design of cross-section, the population is of 68 clients and 4 owners of the (4) MyPes Tourist Guide Agencies, they were applied the survey and questionnaire as an instrument for data collection, on the competitiveness and formalization of the MyPes. rices for the service provided to them by the Tourist Guide Agencies since it is a good competitive business strategy to win more customers and have more Tourism in the city of Tumbes.

Keywords: Competitiveness and Formalization of the MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. REVISION DE LA LITERATURA	16
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.	23
2.2.1. COMPETITIVIDAD.....	23
2.2.2. FORMALIZACION	27
2.2.3. MYPES.....	30
2.2.4. AGENCIAS GUIAS DE TURISMO.	33
III. HIPOTESIS	35
IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
4.4.1. POBLACIÓN	37
4.4.2. MUESTA:	37
4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	40
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
4.6.1. TÉCNICAS:	42
4.6.2. INSTRUMENTOS:	42
4.7. PLAN DE ANALISIS	42
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	44
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	45

V.	RESULTADOS	46
5.1.	PRESENTACION DE RESULTADOS.....	46
5.2.	ANALISIS DE RESULTADOS.....	50
VI.	CONCLUSIONES	53
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
VIII.	ANEXOS.....	63

I. INTRODUCCIÓN

Existe un amplio consenso de la información y la capacitación de las MYPES, son áreas estratégicas de creciente importancia para garantizar el acceso de estas empresas a la información sobre oportunidades de negocios y mercados que orienten la transformación interna que ellos deben enfrentar para alcanzar la competitividad adquirida.

Por ende el presente trabajo tiene como fin conocer las características de las MYPES de Turismo del Distrito de Tumbes que tendrá una duración ilimitada y sobre todo permitirá a las MYPES hacerse conocidas a nivel Nacional e Internacional gracias a las exportaciones e importación que realicen y en la cual la población tenga un crecimiento y desarrollo empresarial de manera individual o grupal, y puedan tener conocimiento de cómo mantener o aumentar su estabilidad económica y empresarial para llevar en marcha una MYPES.

Asimismo, se fomentará estrategias efectivas para el desarrollo de las micro y pequeñas (MYPES) a través de la reforma de compras, mejores condiciones de financiamiento, implementación de experiencias internacionales de éxito y adopción de medidas transversales a todos los segmentos empresariales. Organización de eventos, impresiones, adquisición de bienes y servicios. (Ministerio Economía y Finanzas, 2018).

El principal problema del mundo moderno es la informalidad de las MYPES en el cual limita en su crecimiento como empresa, asimismo la mayoría de las MYPES consideran que existe competencia informal. En el nivel del segmento

empresarial muchas de ellas no cuentan con documentación en regla. Un aspecto es el análisis de la informalidad de las MYPES. Muchas veces estas empresas son importantes porque contribuyen a mejorar el aspecto económico de las familias a través de sus efectos directos e indirectos. La competencia es importante para las ciudades en donde existen un gran número de negocios informales. (Diario Gestión 2016).

En el ámbito *político*: Mediante los decretos legislativos aprobados del gobierno por el congreso de la república, destaco entre otras la norma que crea régimen tributario muy beneficioso para la micro y pequeña empresa en la cual les otorga y facilita los trámites de licencia de funcionamiento para que cada empresa tenga y cuente con la formalización correspondiente de su empresa. (Gob.pe, 2017). El Gobierno promulgó, en el marco de las facultades legislativas medidas orientadas principalmente a facilitar el crecimiento MyPes, en la cual facilita el crecimiento de las empresas mediante incentivos tributarios y procedimientos de simplificación administrativa. (Diario El Peruano, 2016).

En el ámbito *económico*: Las MyPes constituidas por la mayoría de las empresas son generadoras de puestos de trabajos, muchas de ellas se encuentran constituidas por empresas familiares e independientes en el cual no llegan a formalizarse como corresponde. Las MyPes son un soporte de suma importancia para la oferta laboral que realmente necesitamos en nuestro país. Trabajar para impulsar a las microempresas; es la única forma de lograr el progreso y desarrollo del país. (Clarín, 2000).

Además; El Ministerio de la Producción conformar núcleos ejecutores de compras para promover y facilitar el acceso de las micro y pequeñas empresas a las compras públicas, Lo que necesitamos es que crezcan para que sean competitivas. La idea de la norma es que estamos creando un núcleo ejecutor en el cual Produce tendrá un rol importante para que la micro y pequeña empresa. (Diario La República, 2018)

En el ámbito *social*: El mayor optimismo sobre la recuperación de la demanda internacional, se basa en las proyecciones de nuevos nichos de mercados que se abrirán y que bien pueden ser aprovechados por los empresarios peruanos. También, atribuyó a estas proyecciones favorables para la MyPes, a la demanda interna en los sectores comercio, alimentos, calzado y servicios. (América Economía, 2015)

Las Micro y Pequeñas Empresas buscan conocer más sobre los procesos que realizan; así como, para contar con asistencia técnica, para de esta manera enfrentar dificultades similares que puedan tener las empresas a las que se encuentran asociadas. (INEI, 2014). En el ámbito *tecnológico*: Las tecnologías se pueden encadenar entre sí, en un sistema integral que les permita a los empresarios organizar y tener acceso a la información rápidamente para tomar decisiones oportunas, las MyPes y la tecnología van de la mano que gracias a ellas las empresas han evolucionado ya que les permite más facilidades para nuevos ingresos y publicidad satisfactoria. (Muñoz, 2017).

Las MyPes acceden a transferencia de tecnología incrementan su conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación, las MyPes adoptan

tecnologías innovadoras para mejorar procesos y productos. (Ministerio Economía y Finanzas 2016).

En el ámbito *ecológico*: Las empresas deben apoyar una aproximación preventiva de los grandes desafíos ambientales. Las MyPes hacia sus colaboradores, medio ambiente y la comunidad en general. Las empresas deben desarrollar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y, las empresas deben promover el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente. Las MyPes hacia sus colaboradores, medio ambiente y la comunidad en general. La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que reconoce que las dimensiones medioambientales, económicas y sociales están interrelacionadas y que estas se integren en la toma de decisiones sobre el desarrollo presente y futuro.(RAE 2013).

En el ámbito *legal*: La Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En el año 2005, las MYPES representaban, en términos cuantitativos, el 98.35% del total de empresas en el Perú; mientras que tan sólo un 1.65% eran grandes y medianas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,147 MYPES eran formales. (Carla Mares, 2005).

El Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPES y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales y

establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial. Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE. (Sunat 2003).

Se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018? Por lo tanto se elaboró el objetivo de investigación: Describir las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes 2018. Y los objetivos específicos: Determinar las Estrategias Competitividad de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. Conocer los Servicios Competitivos de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. Describir la Legislación y Normatividad de la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. Determinar la Tributación y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018.

Quedando justificado de forma Teórica, porque contiene una apertura de conocimiento del Competitividad y Formalización, teniendo como base las

Características y tipos de Competitividad, además de las Características y niveles de Formalización. (Miller y Salkiu, 2002).

Por tal motivo en el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo Práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar al Rubro Agencia Guía de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018, desde los aspectos de Competitividad y Formalización.

Tiene una justificación Metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso rubro Agencia Guía de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018. (Batista, 2006).

La investigación del presente trabajo va a permitir poder visualizar como se encuentran hoy en día las empresas Agencia Guía de Turismo en el Distrito de Tumbes 2018, así mismo poder aplicar diferentes estrategias para un mejor nivel de Competitividad, saber así mismo el porqué de la competencia en el mercado.

Institucionalmente 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 Profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Se justifica por Conveniencia porque permite conocer la realidad de Competitividad y Formalización del Rubro de Agencia Guía de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018, promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de las MyPes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

Salvador (2015), En su investigación “Caracterización de la Competitividad Bajo el Modelo de las Estrategias de Diferenciación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Agencias de Viaje del Distrito de Huaraz, 2015”. Tuvo como objetivo describir las principales características de la competitividad bajo el modelo de las estrategias de diferenciación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2015, el tipo de investigación utilizada fue descriptiva, el nivel cuantitativo con un diseño no experimental transversal; la aplicación de encuesta como instrumento y de redacción de datos, concluyo que el enfoque de esta tesis se realizó satisfactoriamente.

Fajardo (2016), En su investigación, “Caracterización de la Competitividad y Calidad de las MYPES Rubro colegios Privados en Tumbes, 2016”, tuvo como objetivo Determinar las características de la competitividad y calidad en la enseñanza de las MYPES del rubro de los colegios privados en la ciudad de Tumbes 2016, el tipo de investigación que se ha utilizado para este proyecto es de carácter descriptivo, Es de nivel cuantitativo, El Diseño de la investigación es no experimental; la aplicación de encuesta como instrumento y de redacción de datos, concluyo que el enfoque de esta tesis se realizó satisfactoriamente.

Rodríguez (2016) En su investigación "Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES en los Servicios de Venta de Electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016." tuvo como objetivo general determinar las Características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016. De tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. y concluyo que La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%.

Almestar (2017) En su investigación "Caracterización de la Competitividad y Atención al Cliente en las MYPE del Rubro Pollerías en la Urbanización Ignacio Merino – Piura, Año 2017" tuvo como objetivo determinar las Características de la Competitividad y atención al Cliente de las MYPE, Rubro Pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017. De tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, aplicación de encuesta como instrumento y redacción de datos, basado en una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyeron un aproximado de 64 encuestas concluyo respecto a la competitividad que resalta la infraestructura y calidad del servicio, según la atención al cliente se

puede afirmar que las características que presenta son: una deficiencia en la atención.

Peña (2016) En su investigación "Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE, Rubro Restaurantes Vegetarianos del Centro de Piura, Año 2016". tuvo como objetivo determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016; nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. Aplicación y recolección de datos fue la entrevista y la encuesta, el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario. Concluye que se basan en que a estas MYPE le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conductas; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery.

Román (2016) En su investigación "Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MyPe de Servicio Rubro Pizzería en el Centro de Piura, año 2016" tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE de servicio rubro pizzerías en el centro de Piura, año 2016, tipo no experimental descriptiva; aplicación de encuesta como instrumento de redacción de datos, concluye que En la actualidad las MYPE dedicadas al rubro pizzerías del centro de Piura, existe

un problema con respecto a las capacitaciones, una de ellas es la insatisfacción que posee el personal de dichas pizzerías.

Bances (2018) En su investigación “Caracterización de Gestión de Calidad y Competitividad en las MyPe de Servicios, Rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018”.tuvo como objetivo Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018, de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal.; aplicación de encuestas como instrumento y recopilación de datos, concluye que Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Inga (2015), En su investigación, “Gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva en el distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015”, tuvo como objetivo Analizar la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercial comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015, el tipo investigación correlacional y de diseño ex post facto la aplicación de encuesta como instrumento y de redacción de datos, concluyo.

Panduro (2017) En su investigación “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES del Sector Comercio - Rubro

Venta de Ropas Para Damas en el Distrito de Juanjui - 2017".tuvo como objetivo dar a conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES del sector comercio rubro ventas de ropas para damas del distrito de Juanjuí, 2017. Nivel descriptivo cuyo diseño es no experimental, descriptivo simple, aplicación de encuesta como instrumento y recolección de datos de 10 MYPES concluye que Nunca se aplican las ideas de gestión de calidad y formalización; sin embargo en las dimensiones, toma de decisiones, liderazgo, participación de personal, gestión de procesos.

Aguilar (2016) En su investigación "Caracterización de la Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Alimentos y Bebidas de la Urbanización Bellamar II Etapa del distrito de nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Periodo Junio 2013 a Mayo 2014". Tuvo como objetivo objetivo determinar las principales características de la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas de la Urbanización Bellamar II Etapa del distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Período Junio 2013 a Mayo 2014. Tipo cuantitativa – descriptiva, su diseño fue no experimental – Descriptivo de corte transversal, aplicación de encuesta como instrumento y de redacción de datos con una muestra de 17 MYPES, Los principales resultados encontrados fueron: El 35,3% sí consideran que la formalización le proporciona rentabilidad, el 41,2% sí creen que la formalización ayuda a crecer en el mercado, el 35,3% no opinan cuanto tiempo demoro realizar los trámites para la formalización,

el 41,2% perciben todas las ventajas de la formalización (aumento de ventas, acceso a crédito, incremento de clientes) el 47,1% la medida que les motivaría para su formalización es que el estado a través de las entidades les brinden facilidades, el 82,4% creen que la municipalidad no ayuda a formalizar una MYPES.

Quispe (2016) En su investigación "Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio, Rubro Artículos Ópticos del Distrito, Provincia y Región de Arequipa, Periodo 2014-2015" tuvo como objetivo Determinar las Principales Características de la Formalización y la Competitividad de las MYPES del Sector Comercio, Rubro Artículos Ópticos del Distrito, Provincia y Región de Arequipa, periodo 2014- 2015. Tipo cuantitativo y descriptivo, aplicación de encuesta 16 MYPES como instrumento y redacción de datos, concluye que son formales, logrando beneficios tales como la obtención de crédito y el aumento de las ventas. En términos de competitividad, el 100% de las MYPES, son competitivas en cuanto a su calidad, el precio de sus productos y servicio al cliente.

Poma (2016) En su Investigación "Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el Sector Comercio Rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016".tuvo como objetivo "Describir principales características de la "Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015. El tipo de investigación fue

cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, aplicación de encuestas de muestra de 12 ferreterías como instrumento y de redacción de dato, concluye que La formalización aumenta los costos laborales para la empresa.

Quispe (2017) En su investigación "Caracterización de la Formalización y la Competitivid de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Escuelas de Conductores del Distrito de Juliana periodo 2016". Tuvo como objetivo determinar la caracterización de la formalización y la competitividad de las MYPE del sector servicio –rubro escuelas de conductores del distrito de Juliaca periodo 2016. De tipo descriptiva no experimental, aplicación de encuesta muestra de 11 MYPE como instrumento y de redacción de datos y concluye que la mayoría de las Escuelas de conductores son formales y son competitivos en el medio que se desempeñan.

Huere y Muña (2016) En su investigación "cultura Tributaria para la Formalización de las MYPES de los Mercados de la Provincia de Huancayo" tuvo como objetivo Analizar como la cultura tributaria influye en la formalización de las MYPES de los Mercados de la Provincia de Huancayo. Nivel descriptivo se utilizó el método científico, descriptivo y comparativo y el diseño descriptivo correlacional. Aplicación de encuesta como instrumento y redacción de datos concluye que existe un nivel bajo de conocimiento sobre tributos y ello repercute en la formalización de las MYPES.

Requejo y Medina (2017) En su investigación "Plan de Formalización de Negocios para Reducir la Informalidad del Funcionamiento de las MYPES de la Provincia de Jaen – 2014".tuvo como objetivo proponer un plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPES en la provincia de Jaén – 2014. De tipo descriptiva, aplicación de encuesta como instrumento y redaccion de datos, concluye que se diseñó el plan de formalización de negocio, el mismo que fue validado mediante juicio de experto, sugiriendo a los responsables de la división de comercialización y licencias de funcionamiento de la municipalidad Provincial de Jaén.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.

2.2.1. COMPETITIVIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN:

Según Sharon Oster, La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo. (Milenio, 2015).

La Competitividad es la capacidad de permitir, buscar la consecución de un fin determinado, es decir con la competencia de las empresas regiones o países para aprovechar de la mejor manera posible los recursos que tienen para

producir y ofrecer bienes o servicios comparativamente en mejores condiciones de costo, calidad y precios de lo que otros podrían hacerlo. Rodríguez (2015).

La competitividad se refiere a la capacidad que tiene una empresa, región o país de obtener mayor rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores, que permite medir o comparar la productividad de uno y la productividad de los otros ofertantes del mercado. (López, 2012).

2.2.1.2. ESTRATEGIAS

2.2.1.2.1. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

La estrategia competitiva consiste en la búsqueda de una posición favorable dentro de la MyPes cuyo escenario fundamental es donde se lleva a cabo una competencia.

La estrategia competitiva consiste en ser diferente Significa elegir libremente un conjunto de actividades diferentes para representar una combinación única de valor, es decir la esencia de la estrategia está en las actividades, en la decisión de realizarlas de manera diferente que los competidores, Para alcanzar una posición en el sector: Michael E. Porter releva tres estrategias genéricas para lograr esa posición.

2.2.1.2.2. ESTRATEGIA DE LIDERAZGO EN COSTOS

Es donde la MyPes propone bajar sus costos en el ámbito competitivo. Su principal ventaja es que el énfasis que se pone sobre la eficiencia coloca en

una buena posición a los negocios que optan por seguir esta estrategia y eso les permite resistir la competencia de precios de los rivales. Además, si se cuenta con una alta participación en el mercado, se pueden llegar a generar ganancias aún mayores.

2.2.1.2.3. ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN

Centra en el valor del costo del producto o servicio frente a sus competidores similares en el mercado, crea un valor percibido entre los consumidores y posibles clientes. Una estrategia que se centra en el valor resalta los ahorros de costos o la durabilidad de un producto o servicio en comparación con las competencias.

2.2.1.2.4. ESTRATEGIA DE CONCENTRACIÓN

Esta estrategia está dirigida a satisfacer las necesidades de un grupo o segmento limitados de clientes, una vez localizado el segmento del mercado la Mypes puedes utilizar esta estrategia para competir y desarrollarse exclusivamente en el ámbito empresarial y generar más ganancias. (Juan Carlos Chavez Martinez) (Michael Eugene Porter, 2006).

2.2.1.3. EL SENTIDO DE LA COMPETITIVIDAD

Las empresas sobreviven y son exitosas si son competitivas: con dificultad se encontrará a algún investigador que no esté de acuerdo con esta afirmación. El

aporte económico en el análisis es indiscutible, pues en un mundo competido, en donde se mezclan empresas en competencia perfecta, junto con monopolios y oligopolios, todas tienen que lograr la mayor producción con los recursos que tengan a su disposición o, si se quiere enfocar la competitividad desde los óptimos posibles, tienen que saber que no se puede ir más allá de los factores de producción con los que se cuenta; en otras circunstancias, las empresas mueren. Por todo ello, la primera parte de la investigación pone de presente los aportes de la ciencia económica para el análisis de la competitividad: el breve recorrido que se hace por los diversos autores, empezando por Adam Smith, con sus aportes sobre competitividad, brinda el marco de referencia para el proyecto. Estos planteamientos generales, sin embargo, no son suficientes para entender el mundo empresarial, que es a donde se dirige la investigación. Por esa razón, en la segunda parte se presentan los aportes que ha hecho la administración para entender el mundo de la competitividad. En realidad, desde muchos enfoques se han acercado diversas disciplinas para entender la competitividad empresarial. Los estudios sobre los determinantes de los países y de las industrias han aportado muchos elementos para entender la competitividad: las reglas macroeconómicas, el peso institucional en los países, las reglamentaciones para los accesos al capital y el trabajo, las características de la educación, etc., son el entorno necesario para la construcción de indicadores sobre la competitividad de las industrias en las diferentes regiones y países. **(Cabrera, A., López, P. & Ramírez, C. 2011).**

2.2.1.4. LA COMPETITIVIDAD EN EL ESPACIO GLOBAL

La competitividad es lo que determina si las empresas serán capaces de aprovechar las oportunidades que brinda la economía internacional.

La competitividad en las industrias sujetas al comercio internacional y la inversión extranjera directa puede brindar una forma de apuntalar sustancialmente el crecimiento económico.

La globalización ha puesto al alcance de cualquier empresa los mismos recursos competitivos. Tal circunstancia sólo es salvada en parte, mediante alguna protección legal o la construcción de determinadas barreras que no siempre son con Fiables ante los rápidos cambios de las tecnologías. (Nelson Labarca, 2007).

2.2.2. FORMALIZACION

2.2.2.1. FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES

La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad.

Gran parte de la esencia de la naturaleza de la formalización son las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias enfrentadas por la organización, son parte de los que se llama formalización .El grado en que las normas y procedimientos están presentes varía.

Formalización Máxima: Las reglas pueden variar desde altamente rígidas a extremadamente laxas. Estas variaciones existen sobre toda la gama de comportamientos cubiertos por las reglas organizacionales.

Formalización Mínima: En el otro extremo del continuo de formalización de procedimientos estarán los casos que son únicos, para los cuales no se han desarrollado procedimientos. (Yrene Uribe, 2016).

La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal.

Presenta diversas dimensiones:

Registro y concesión de licencias por parte de las autoridades nacionales, provinciales y municipales; Acceso a la seguridad social para el propietario de la empresa y sus empleados; Cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, entre otras cosas en materia de impuestos, cotizaciones a la seguridad social y legislación laboral.

La formalización es un proceso gradual. Un empresario podrá, por ejemplo, contar con una licencia municipal de funcionamiento para llevar a cabo sus actividades desde su ubicación sin haberse registrado en la agencia tributaria, la oficina de empleo y la seguridad social. (ILO- organización nacional del trabajo, 2017).

2.2.2.2. BENEFICIOS DE TENER UN NEGOCIO FORMAL

Tendrás la libertad de exponer tu marca legalmente, sin problemas con las autoridades.

Podrás crecer y emplear gente que obtenga beneficios del Estado.

Ser formal te permite, además, acceder a préstamos bancarios.

Formar parte del ecosistema comercial del país y contribuir con el crecimiento de emprendedores y empresarios quienes, como tú, buscan tener estabilidad económica y social.

2.2.2.3. LOS RIESGOS DE LA INFORMALIDAD

Como informal tienes una cantidad de clientes limitada. Muchos no podrán trabajar con tu empresa por no ser formal, por ejemplo, el Estado.

Puedes ser sancionado por no cumplir con los requisitos mínimos de la ley.

No cuentas con beneficios laborales de las empresas formales, como seguro y seguridad social.

Otros negocios podrían usar tu nombre y marca, amparados por la ley.

No puedes acceder a los programas del gobierno ni a sus procesos de contratación.

No puedes ser proveedor del Estado ni de empresas grandes que exigen que sus proveedores sean formales (Gobierno del Peru-gob.pe, 2018).

2.2.2.4. VENTAJAS DE FORMALIZAR UNA MYPE

- Mayores posibilidades de posicionarte en el mercado, no tendrás problemas legales.
- Puedes asociarte con otras personas o con otras empresas para lograr mayor competitividad.
- Mayor credibilidad y confianza por parte de los clientes, si eres informal no les brindas seguridad, por lo tanto tendrás una menor clientela.
- Tendrás mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados y expandirte hacia plazas internacionales por medio de la exportación.
- Puedes acceder a préstamos y créditos de diferentes instituciones financieras tanto estatales como privadas. Puedes comprar con factura y acceder al crédito fiscal.
- Podrías participar en licitaciones públicas y hacer del Estado tu gran cliente. Asimismo, ser parte de la lista de proveedores de las grandes empresas, pues contarás con los requisitos formales.
- Contribuirás con el Perú, ya que impulsarás el desarrollo social y económico con el pago de impuestos. Es necesario que sepas que las Pymes cuentan con beneficios tributarios. (PYMEX, 2018)

2.2.3. MYPES.

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión

empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Una de las principales Fortalezas de las MyPes se encuentra en su capacidad para generar puestos de trabajo de manera intensiva, en este sentido la MyPe se constituye como el sector empresarial más importante en la generación de empleos en el país.

La formalización de estas entidades resulta deseable por muchos motivos, especialmente en materia recaudatoria y de acceso a nuevos mercados. La clave está no solo en aumentar los costos de la informalidad, sino en promover un marco legal que las incentive a formalizarse. Algunos de los aspectos más importantes que se deben fortalecer recaen en una mayor transparencia gubernamental, en el sentido de que los empresarios no estarían sintiendo una retribución al momento de pagar impuestos y, por otro lado, en la simplificación de los trámites de formalización y tributación. Además, debemos tener en cuenta que, en los últimos años, alrededor del 50% de los dueños de las Mype reconocen que iniciaron su negocio por necesidad económica, lo que significa que les urge mantener la mayor proporción posible de sus ganancias manteniéndose en la informalidad, (COMEXPERU 2018).

Son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina. Es una de las principales fuentes de empleo es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos y puede

potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción.

Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

Todo parece indicar que la reciente revolución científico y tecnológica que está viviendo el mundo entero, potenciará aún más las pequeñas unidades productivas en la medida que las nuevas tecnologías facilitan elevar la productividad a nivel personal o familiar, la inmediatez de la comunicación favorece la distribución con menos costo, los elevados índices de escolaridad homogeneizan la mano de obra y la califican en un horizonte laboral más integrado. (Sara Ynés Tello Cabello)

En la actualidad, MyPes necesitan volverse competitivas si desean expandirse a nuevos mercados, para ello deben cambiar su perspectiva de desarrollo.

Las empresas que innovan crecen un 20%. Esto quiere decir que deben adaptarse a los cambios del mercado de una manera rápida y eficiente es donde reside parte del éxito. Los emprendedores a pesar de los momentos no deben perder la actitud emprendedora. Ya que ellos son los que hacen que el entorno empresarial de un país adquiera una mayor solidez y competitividad.

Tener una alianza con otras empresas es uno de los principales factores que hacen que pueda competir con éxito en el mercado exterior o frente a las multinacionales. (PYMEX, 2018)

2.2.4. AGENCIAS GUIAS DE TURISMO.

Que, la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y 589264 NORMAS LEGALES Sábado 11 de junio de 2016 / El Peruano Turismo, señala que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector en materia de comercio exterior y turismo, y tiene entre sus funciones, establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas, supervisando el cumplimiento de la normatividad emitida en el ámbito de su competencia; Que, mediante Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR, se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, que establece las disposiciones administrativas para la autorización, clasificación y supervisión de las Agencias de Viajes y Turismo que operan en el país; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia. General de Turismo, que contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, estableciendo en su artículo 27 que son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos. **Agencia de Viajes y Turismo:** Persona natural o jurídica que se dedica al ejercicio de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, 2016)

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el Perú en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicios.

Esta situación además de constituir un reto obliga al sector a contar cada vez más con recursos humanos que brinden servicios con altos estándares de calidad, que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados por el cliente turista.

III.HIPOTESIS

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

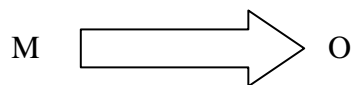
La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010).

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

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes y propietarios del servicio de Agencias Guías de Turismo.

O = Observación de las variables: Competitividad y Formalización.



4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. POBLACIÓN

P1: La población para la variable Competitividad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de Agencia Guía de Turismo, (4) MYPES dedicadas al servicio Agencia Guía de Turismo.

P2: La población para la variable, Formalización se considera finita y está conformada por los propietarios de Agencia Guía de Turismo, en la ciudad de Tumbes, siendo (4) MYPES dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

Cuadro 01: Población

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	Preference Tours and service EIRL	1	2	3
2	Operadora de turismo Mayte tours EIRL	1	2	3
3	Andara tours EIRL	1	2	3
4	Luis Vasquez Travel north	1	3	4
TOTAL		4	9	13

4.4.2. MUESTA:

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 la

variable Competitividad, en este caso se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 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:

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

$$n = 2.706025 (0.25)$$

$$0.01$$

$$n = 0.67650625$$

$$0.01$$

$$n = 67.650625$$

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

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para ambas variables de investigación. y para la variable formalización se considera la cantidad de propietarios.

4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 02: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETITIVIDAD	La competitividad es la función que cumple cada empresa para un logro de innovación de su producto o servicio, para estar dentro del mercado competitivo y así llegar alcanzar un nivel de competencia.	Se pretende determinar, describir las características de Competitividad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Estrategias	Información	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	NOMINAL
				Comunicación	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brinda publicidad constantemente a la población?	NOMINAL
				Precios Bajos	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	NOMINAL
				Promoción	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	NOMINAL
			Servicios	Cantidad de competidores	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	NOMINAL
				Nivel de satisfacción	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	NOMINAL
				Atención de calidad	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	NOMINAL
				Tiempo de espera	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	NOMINAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
FORMALIZACION	Forma en que las empresas empiezan a crecer porque dentro de ellas van estar plasmadas normas y reglas por la política de la empresa ya que esta ayuda a dar un buen servicio, y tan estructuradas y legisladas formalmente tributarias.	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 y Normatividad	Leyes	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?	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
			Tributación	Régimen	¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?	NOMINAL
				Organización	¿Existe una buena organización es su trabajo?	NOMINAL
				Tasas	¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?	NOMINAL
				Impuestos	¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?	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 y propietarios de los cuatro centros de servicio Agencia Guía de Turismo 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 Competitividad 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. Se realizó la validación por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03: Matriz de Consistencia.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿Cuáles son las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Describir las Características de la Competitividad y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar las Estrategias Competitividad de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. Conocer los Servicios Competitivos de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. • Describir la Legislación y Normatividad de la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018. • Determinar la Tributación y la Formalización de las MYPES, del Sector Servicio Rubro Agencias Guías de Turismo Distrito de Tumbes 2018.</p>	<p>Dicho por Fidiás (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01: Competitividad.</p> <p>VARIABLE 02: Formalización</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental de</p>	<p>Se utilizó el Word para desarrollar el proyecto investigativo, Microsoft excel para elaborar las tablas, power point para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.9. 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. PRESENTACION DE RESULTADOS

Tabla 01: ¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?

OPCION	hi	HI %
SI	42	62%
NO	26	38%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 02: ¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brinda publicidad constantemente a la población?

OPCION	Hi	HI %
SI	47	69%
NO	21	31%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 03: ¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?

OPCION	hi	HI %
SI	57	84%
NO	11	16%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 04: ¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?

OPCION	hi	HI %
SI	38	56%
NO	30	44%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 05: ¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?

OPCION	hi	HI %
SI	40	59%
NO	28	41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 06: ¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?

OPCION	hi	HI %
SI	52	76%
NO	16	24%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 07: ¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?

OPCION	hi	HI %
SI	57	84%
NO	11	16%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 08: ¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?

OPCION	Hi	HI %
SI	52	76%
NO	16	24%
TOTAL	68	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 09: ¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?

OPCION	hi	HI %
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 10: ¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato?

OPCION	hi	HI %
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 11: ¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?

OPCION	hi	HI %
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 12: ¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?

OPCION	hi	HI %
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 13: ¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?

OPCION	hi	HI %
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 14: ¿Existe una buena organización es su trabajo?

OPCION	hi	HI %
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 15: ¿La tasa que usted pagas por arbitrio municipal es el adecuado?

OPCION	hi	HI %
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

Tabla 16: ¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?

OPCION	hi	HI %
SI	1	25.00%
NO	3	75.00%
TOTAL	4	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Agencias Guías de Turismo.

5.2. ANALISIS DE RESULTADOS

Según el Objetivo Específico 01

En la tabla 01. Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 62% manifiestan que Si está informado de los servicios que brindan las agencias de turismo y el 38% No están informado.

En la tabla 02. Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 69% manifiesta que Si, los clientes saben que las empresas de turismo brindan publicidad y el 31% No saben que brindan publicidad.

En la tabla 03. Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 84% manifiestan que Si, creen que son importante los precios bajos en los servicios de las agencias de turismo y el 16% No cree que sea importante.

En la tabla 04. Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 56% manifiestan que Si tienen conocimiento de los servicios y paquetes turísticos que brindan las agencias y el 44% No están informado.

Según el Objetivo Específico 02

En la tabla 05: Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 59% manifiestan que Si conoce cuantas agencias de turismo existen en la ciudad de Tumbes y el 41% No conoce cuantas agencias de turismo existen en la ciudad de Tumbes.

En la tabla 06: Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 76% manifiestan que Si, como cliente están satisfechos por el servicio brindado por las agencias de turismo y el 24% No está satisfecho por los servicios de las Agencias de Turismo.

En la tabla 07: Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 84% manifiestan que si considera buena la atención al visitar las Agencias de Turismo y el 16% No considera buena la atención en las Agencias de Turismo.

En la tabla 08: Según la variable de Competitividad el 100% (68 clientes); el 76% manifiestan que Si le parece que el tiempo de espera por el servicio es rápido y el 24% No es rápido el servicio que brindan.

Según el Objetivo Específico 03

En la tabla 09: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 50% manifiesta que Si considera que el sueldo es de acuerdo a ley y el 50% No considera que sean de acuerdo a ley.

En la tabla 10: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 75% manifiesta que Si considera que el periodo de prueba de un empleado previo al contrato y el 25% No considera que den el periodo de prueba de acuerdo al contrato.

En la tabla 11: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 75% manifiesta que Si creen que se cumple en derecho de horas laborales y el 25% No cree que se cumple el derecho de horas laborales.

En la tabla 12: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 25% manifiestan que Si, consideran que es flexible el personal a su cargo y el 75% No considera que no es flexible el personal a su cargo.

Según el Objetivo Específico 04

En la tabla 13: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 100% manifiesta que Si pertenece al régimen MYPE tributario.

En la tabla 14: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 75% manifiestan que Si existe una buena organización en su trabajo y el 25% No existe una buena organización en su trabajo.

En la tabla 15: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 75% manifiestan que Si se considera que tasa por los arbitrios es la adecuada y el 25% No se considera que la tasa por arbitrios sea la adecuada.

En la tabla 16: Según la variable de Formalización el 100% (4 propietarios); el 25% manifiestan que Si, se les ha notificado por no cumplir con sus impuestos con SUNAT y el 75% No ha sido notificado por SUNAT.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó, según el objetivo específico 01, se determinó que los clientes desean tener precios bajos por el servicio que se les brinda las Agencias Guías de Turismo ya que es una buena estrategia empresarial competitiva para ganar más clientes y tener más Turismo en la ciudad de Tumbes.
- Se concluyó, según el objetivo específico 02, se evidencio que cuando el cliente visita la oficina la atención es buena, ya que es una ventaja de la empresa tener un buen servicio de atención de calidad.
- Se concluyó, según el objetivo específico 03, se determinó que las empresas cumplen con la legislación laboral y el periodo de prueba y el ingreso a trabajar de manera formal ya que es importante estar de acuerdo a la leyes y reglamentos para el bienestar de la empresa.
- Se concluyó, según el objetivo específico 04, se evidencio que todas las empresas evaluadas están en régimen MYPE tributario. Los propietarios consideran que es uno de los principales ejes para que la empresa funcione y así contribuir con el Perú.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

América Economía, (2015) “Las MyPes y el comercio exterior” Recuperado de:

<https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/peru-comercio-exterior-permitira-la-creacion-de-5000-mypes>

Blanca Luz Panduro Quispe (2017) “*Caracterización de la Gestión de Calidad y*

la Formalización de las MYPES del Sector Comercio - Rubro Venta de

Ropas Para Damas en el Distrito de Juanjui - 2017”. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2759/GESTION_DE_CALIDAD_Y_FORMALIZACION_DE_LAS_MYPES_PANDURO%20QUISPE_BLANCA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrera, A., López, P. & Ramírez, C. (2011). “*El sentido de la competitividad*”

Recuperado de:

https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf

CALTUR - Plan Nacional de Calidad Turística Del Perú, (2013) “*Manual de*

Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo” Recuperado de:

https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/04_mbp_avt/MBP_Agencias_Viajes_Turismo.pdf

Carla Mares (2005) “Regimen Juridico de las MyPes” Recuperado de:
http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4768/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Clarín, (2000) “el rol Económico de las MyPes” Recuperado de:
https://www.clarin.com/opinion/rol-economico-social-pymes_0_ryDzIajxCtg.html

ComexPeru (2017) “SITUACIÓN DE LAS MYPE EN 2017” Recuperado de:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>.

Deysi Lizeth Salvador Requena (2015) “*Caracterización de la Competitividad Bajo el Modelo de las Estrategias de Diferenciación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Agencias de Viaje del Distrito de Huaraz, 2015*”. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3437/COMPETITIVIDAD ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACION SALVADOR REQUENA DEYSI LIZETH.pdf?sequence=1>

El peruano (2016). “Impulso al crecimiento de las MyPes” Recuperado de:
<https://elperuano.pe/noticia-el-gobierno-impulso-nueve-medidas-favor-mypes-49580.aspx>

Gestión (2016) “limitación de crecimientos en las MyPes” Recuperado de
<https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918>

Gob.pe (2017) “licencias y funcionamiento de las MyPes” Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/10534-fernando-zavala-el-2017-sera-un-ano-de-crecimiento-de-la-economia-y-de-generacion-de-empleo>.

Gobierno del Peru-gob.pe (2018) “*Registrar o constituir una empresa*”
Recuperado de: <https://www.gob.pe/269-registrar-o-constituir-una-empresa>

ILO- organización nacional del trabajo, (2017) “Formalización de la Empresa”
Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/--emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf

INEI (2014) “Las MyPes y organizaciones” pag 32 Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf

Inga Aquino Edith (2015), “*Gestión de calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva en el distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015*”, Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2151/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_INGA_AQUINO_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jesusa Quispe Fabian (2016) “*Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio, Rubro Artículos Ópticos del Distrito, Provincia y Región de Arequipa, Periodo 2014-*

2015" Recuperado de:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/494/COM
PETITIVIDAD_FORMALIZACION_QUISPE%20FABIAN_%20JESU
SA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/494/COM
PETITIVIDAD_FORMALIZACION_QUISPE%20FABIAN_%20JESU
SA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

José López Ponce (2012) "*conceptos: Productividad, competitividad*"
Recuperado de:[http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-
productividad-competitividad/](http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-
productividad-competitividad/)

Julio Cesar Aguilar Vigo (2016) "*Caracterización de la Formalización de las
Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Comercio, Rubro Venta
Minorista de Alimentos y Bebidas de la Urbanización Bellamar II Etapa
del distrito de nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Periodo Junio 2013
a Mayo 2014*". Recuperado de:
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/557/AGUI
LAR_VIGO_JULIO_CESAR_FORMALIZACION_MYPE_VENTA_A
LIMENTO_BEBIDA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/557/AGUI
LAR_VIGO_JULIO_CESAR_FORMALIZACION_MYPE_VENTA_A
LIMENTO_BEBIDA.pdf?sequence=1)

La Republica (2018) "Programas de compras MyPes" Recuperado de:
[https://larepublica.pe/economia/1317795-ministerio-produccion-anuncia-
compra-myperu-sera-permanente](https://larepublica.pe/economia/1317795-ministerio-produccion-anuncia-
compra-myperu-sera-permanente)

María Jesús Román Jibaja(2016) "*Caracterización de la Capacitación y
Competitividad en las MyPe de Servicio Rubro Pizzería en el Centro de
Piura, año 2016*" Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1044/CO>

MPETITIVIDAD_CAPACITACION_%20ROMAN_JIBAJA_MARIA_JESUS.pdf?sequence=1

MEF (2016). “Productividad y Tecnología de las Mypes” Recuperado de:
<https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/documentos-ppr/211-presupuesto-publico/presupuesto-por-resultados/2229-productividad-mypes>

MEF (2018) “Estrategias para el desarrollo de las MyPes” Recuperado de:
<https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5671>

Mercedes Peña Lizano (2016) "*Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MYPE, Rubro Restaurantes Vegetarianos del Centro de Piura, Año 2016*". Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Michael Eugene Porter (2006) "*Estrategias competitivas*" Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1345/competitividad.html>

MILAGROS RODRÍGUEZ PINEDO (2016) "*CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES EN LOS SERVICIOS DE VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL DISTRITO DE JUANJUÍ, AÑO 2016*." Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/GEST>

ION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_RODRIGUEZ_PINEDO_MILAGROS%20.pdf?sequence=1

Milenio (2015) "*Competitividad, concepto e importancia*" Recuperado de: <http://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, (2016) "*NORMAS LEGALES 589263*" Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2018) "*Estrategias para el desarrollo de las MyPes*" Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5671>

Miriam Quispe Ramirez (2017) "*Caracterización de la Formalización y la Competitividad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Escuelas de Conductores del Distrito de Juliaca periodo 2016*". Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4898/FORMALIZACION_Y_COMPETITIVIDAD_QUISPE_RAMIREZ_MIRIAM%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro, Xiomara Isidora y Muña Rodríguez, Alida Zenaida (2016) "*cultura Tributaria para la Formalización de las MYPES de los Mercados de la Provincia de Huancayo*" Recuperado de:

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1607/INFORME_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nels David Poma Sánchez(2016) “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES en el Sector Comercio Rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016*”.Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_POMA_SANCHEZ_NELSON_DAVID.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Nelson Labarca (2007) “*La competitividad en el espacio global*” Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Patty Rosalía Almestar Adrianzén (2017) “*Caracterización de la Competitividad y Atención al Cliente en las MYPE del Rubro Pollerías en la Urbanización Ignacio Merino – Piura, Año 2017*” Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/COMPETITIVIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALMESTAR_ADRIANZEN_PATTY_ROSALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PIMEX, Portal de Negocios y Finanzas. (2018), “*Cómo mejorar la competitividad de las mypes*” Recuperado de: <https://pymex.com/pymes/estrategias-de-crecimiento/como-mejorar-la-competitividad-de-las-pymes/>

PYMEX- Portal de Negocios y Finanzas (2018) “*Ventajas de formalizar una empresa*” Recuperado de

<https://pymex.com/emprendedores/constitucion-y-formalizacion/ventajas-de-formalizar-una-empresa/>

RAE (2013). “Desarrollo sostenible de las Mypes” Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/1551/155127485003.pdf>

Ricardo Rodríguez Ulloa (2015) “*Evolución del Concepto Competitividad*”
Recuperado de:<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Pres-coneaces-rru-180815-v7.pdf>

Sunat(2003) “Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa” Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Tesis de Muñoz Arroyo (2017) “Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES)” Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6662/Mu%C3%B1oz_am.pdf?sequence=1

Sandrita Yusbeli Fajardo Atoche (2016), “*Caracterización de la Competitividad y Calidad de las MYPES Rubro colegios Privados en Tumbes, 2016*”,
Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/992/COM>

PETENCIA_CALIDAD_EDUCATIVA_FAJARDO_ATOCHE_SAND
RITA_YUSBELLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Requejo la Torre Doris Soledad y Medina Bermeo Sara Abigail (2017)"Plan de Formalización de Negocios para Reducir la Informalidad del Funcionamiento de las MYPES de la Provincia de Jaen – 2014". Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4654/requejo_ltd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ynés Tello Cabello () "*Importancia de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en el Perú*" Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>

Yrene Cecilia Uribe Hernández (2016) "*Formalización de las MYPES*" Recuperado de: Las Políticas Tributarias en la Formalización de la micro y pequeñas empresas en el Perú.http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2472/1/uribe_hyc.pdf

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
ACTIVIDADES	2018												2019				
	OCT		NOV				DIC				ENER				FEB		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	8	9	
ELABORACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION	X	X	X														
INICIO DE CLASES	X																
INICIO DE CLASES	X																
RECOJO DE DATOS					X												
PROCESAMIENTO DE DATOS						X											
ANALISIS DE DATOS								X									
ELABORACION DE INFORME DE INVESTIGACION									X	X							
ELABORACION DE ARTICULO CIENTIFICO											X						
PREBANCA												X					
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACION													X				
SUSTENTACION																	
TERMINO DE CLASES														X			
TERMINO DE CLASES															X		

ANEXO N° 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO				
RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES DE ESCRITORIO	2	HOJAS BOND	13	26
	1	CORREPTOR	3	3
	2	LAPICERO	1.5	3
	1	RESALTADOR	2	2
	1	ENGRAMPADOR	15	15
	1	PERFORADOR	15	15
	1	GRAPAS	5	5
SERVICIOS	300	IMPRESIÓN	0.5	150
	10	INTERNTE	1.5	15
	3	ANILLADO	10	30
	300	FOTOCOPIAS	0.1	30
	10	REFRIGERIOS	3	30
MOVILIDAD	1	MOVILIDAD	100	100
TOTAL				424
NOTA: TODO LOS GASTOS SON AUTOFINANCIADOS POR EL AUTOR DE LA TESIS				

ANEXO N° 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

A Continuación, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión a la:

COMPETITIVIDAD.

1.- ¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?

SI

NO

2.- ¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?

SI

NO

3.- ¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?

SI

NO

4.- ¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?

SI

NO

5.- ¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?

SI

NO

6.- ¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?

SI

NO

7.- ¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?

SI

NO

8.- ¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?

SI

NO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

A Continuación, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una **X** aquella casilla que mejor represente su opinión a la:

FORMALIZACION

9.- ¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?

SI

NO

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

SI

NO

11.- ¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?

SI

NO

12.- ¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?

SI

NO

13.- ¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?

SI

NO

14.- ¿Existe una buena organización en su trabajo?

SI

NO

15.- ¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?

SI

NO

16.- ¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?

SI

NO

ANEXO N° 04: VALIDACION DEL JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Sosa Orellana cristian.....

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

Con el grado de Mgr. en Finanzas y Licenciado en Administración.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz** para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “**Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 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


Cristian Sosa Orellana
Licenciado en Administración
CLAD - 07335

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
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
COMPETITIVIDAD									
10E	Determinar las Estrategias Competitividad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
1	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	/		/		/		/	
2	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?	/		/		/		/	
3	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	/		/		/		/	
4	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	/		/		/		/	
20E	Conocer los Servicios Competitivos de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
5	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	/		/		/		/	
6	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	/		/		/		/	
7	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	/		/		/		/	
8	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	/		/		/		/	


Cristhian Sosa Orellana
 Licenciado en Administración
 CLAD 07335

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FORMALIZACION									
30E	Describir la Legalización y Normatividad de la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
9	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato?	✓			✓		✓		✓
11	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	✓			✓		✓		✓
40E	Determinar la Tributación y la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
13	¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?	✓			✓		✓		✓
14	¿Existe una buena organización en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
15	¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?	✓			✓		✓		✓
16	¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?	✓			✓		✓		✓


Cristhian Sosa Orellana
 Licenciado en Administración
 CLAD - 07335



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Milagros Julissa Machado Panta

Identificado con DNI N° 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 **Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz** para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “**Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 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


Milagros Julissa Machado Panta
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 10021

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
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
COMPETITIVIDAD									
10E	Determinar las Estrategias Competitividad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
1	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	/		/		/		/	
2	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?	/		/		/		/	
3	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	/		/		/		/	
4	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	/		/		/		/	
20E	Conocer los Servicios Competitivos de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
5	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	/		/		/		/	
6	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	/		/		/		/	
7	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	/		/		/		/	
8	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	/		/		/		/	


Milagros Julissa Machado Panta
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10021

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FORMALIZACION									
30E	Describir la Legalización y Normatividad de la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
9	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?	/		/		/		/	
10	¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato?	/		/		/		/	
11	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?	/		/		/		/	
12	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	/		/		/		/	
40E	Determinar la Tributación y la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
13	¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?	/		/		/		/	
14	¿Existe una buena organización en su trabajo?	/		/		/		/	
15	¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?	/		/		/		/	
16	¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?	/		/		/		/	


 Milagros Julissa Machado Papúa
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, EDGARDO JIMENEZ IZQUIERDO

Identificado con DNI N° 00327893 Carnet de Colegio N° 02621

Con el grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACION

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 **Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz** para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: “**Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 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



Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
RUC - CLAD N° 02621
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
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
COMPETTIVIDAD									
10E	Determinar las Estrategias Competitividad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
1	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	/		/		/		/	
2	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?	/		/		/		/	
3	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	/		/		/		/	
4	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	/		/		/		/	
20E	Conocer los Servicios Competitivos de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
5	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	/		/		/		/	
6	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	/		/		/		/	
7	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	/		/		/		/	
8	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	/		/		/		/	


 Lic. Adm. Edgardo Jiménez
 RUC - CLAD Nº 02621

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.									
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldin Silva Ruiz									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FORMALIZACION								
3OE	Describir la Legalización y Normatividad de la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
9	¿Considera usted que el sueldo es de acuerdo al de la ley?	/		/		/		/	
10	¿Considera usted que el periodo de prueba para un empleado es de tres meses previo a un contrato?	/		/		/		/	
11	¿Cree usted que se cumple el derecho de horas laborales?	/		/		/		/	
12	¿Considera usted que es flexible dentro del personal a su cargo?	/		/		/		/	
4OE	Determinar la Tributación y la Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.								
13	¿Su empresa pertenece al régimen MyPes tributario?	/		/		/		/	
14	¿Existe una buena organización en su trabajo?	/		/		/		/	
15	¿La tasa que usted pagas por árbitro municipal es el adecuado?	/		/		/		/	
16	¿Alguna vez se le notificado por no cumplir con sus impuestos por SUNAT?	/		/		/		/	


 Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
 RUC - CLAD N° 02621

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																				
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Formalización de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.																				
AUTOR: Bach. Tatiana Geraldín Silva Ruiz																				
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																		
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?						
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FINANCIAMIENTO																				
OE01	Determinar las Estrategias Competitividad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.																			
1	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
2	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
3	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
4	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
OE02	Conocer los Servicios Competitivos de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.																			
5	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
6	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
7	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
8	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
IOE	Determinar las Estrategias Competitividad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.																			
9	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
10	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constante mente a la población?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
11	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
12	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
2OE	Conocer los Servicios Competitivos de las Mypes del Sector Servicio Rubro Agencia Guías de Turismo en el Distrito de Tumbes, Año 2018.																			
13	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
14	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
15	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
16	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	
TOTAL		16	16	16		16	16	16		16	16	16		16	16	16		16	16	
Escala evaluativa																				
Escala evaluativa EXCELENTE		3																		
Escala evaluativa BUENO		2																		
Escala evaluativa DEFICIENTE		1																		
Nivel																				
		Escala evaluativa																		
¿Es pertinente con el concepto?		3	Excelente																	48/16 = 3
¿Necesita mejorar la redacción?		3	Excelente																	48/16 = 3
¿Es tendencioso asquiescente?		3	Excelente																	48/16 = 3
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3	Excelente																	48/16 = 3
		Escala evaluativa 12/4 = 3																		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	SI	42	42	68	62	100
		NO	26	26		38	
2	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constantemente a la población?	SI	47	47	68	69	100
		NO	21	21		31	
3	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	SI	57	57	68	84	100
		NO	11	11		16	
4	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	SI	38	38	68	56	100
		NO	30	30		44	
5	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	SI	40	40	68	59	100
		NO	28	28		41	
6	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	SI	52	52	68	76	100
		NO	16	16		24	
7	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	SI	57	57	68	84	100
		NO	11	11		16	
8	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	SI	52	52	68	76	100
		NO	16	16		24	
9	¿Usted está informado de los servicios que brinda las empresas Agencia Guías de Turismo?	SI	2	2	4	50	100
		NO	2	2		50	
10	¿Usted como cliente sabe si La empresa Agencia Guías de Turismo brindan publicidad constantemente a la población?	SI	3	3	4	75	100
		NO	1	1		25	
11	¿Cree usted que es importante los precios bajos por el servicio de la Agencia de Turismo?	SI	3	3	4	75	100
		NO	1	1		25	
12	¿Usted como cliente tiene conocimiento de los servicios y/o paquetes Turísticos que brinda la Agencia?	SI	4	4	4	100	100
		NO	0	0		0	
13	¿Usted conoce cuantas Agencias de Guías de Turismo existen en la ciudad de Tumbes?	SI	4	4	4	100	100
		NO	0	0		0	
14	¿Como cliente usted está satisfecho por el servicio brindado por las Agencias de Guía de Turismo?	SI	3	3	4	75	100
		NO	1	1		25	
15	¿Cuándo visita la oficina Agencias Guías de Turismo la atención la considera buena?	SI	3	3	4	75	100
		NO	1	1		25	
16	¿Usted opina que el tiempo de espera para el servicio que brinda la empresa es rápido?	SI	1	1	4	25	100
		NO	3	3		75	

ANEXO N° 06: PANEL FOTOGRAFICO



ENCUESTA APLICADA A LA EMPRESA MAYTE TOURS.



ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE DE LA AGENCIA GUÍAS DE TURISMO

ANEXO 07: TURNITIN

